Agence de la consommation en matière financière du Canada

Financial Consumer Agency of Canada

rapport annuel

07-08

Canada

Notre mission

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) a pris l'engagement d'améliorer le secteur financier du Canada en :

- assurant une surveillance efficace et efficiente des institutions financières pour veiller à ce qu'elles s'acquittent de leurs obligations envers les consommateurs;
- fournissant de l'information qui permet aux consommateurs de comprendre leurs droits et de prendre des décisions éclairées en matière financière.

L'ACFC offre aux consommateurs des publications, de l'information et des outils interactifs.

Site Web . . . . . **acfc.gc.ca**

Téléphone (sans frais) 1-866-461-ACFC (2232)
(Centre de communications avec les consommateurs)
De la région d'Ottawa ou
de l'extérieur du Canada : 613-996-5454

Téléscripteur (sans frais) 1-866-914-6097
(Pour les personnes sourdes ou malentendantes)
De la région d'Ottawa ou
de l'extérieur du Canada : 613-947-7771

Télécopieur (sans frais) 1-866-814-2224
De la région d'Ottawa ou
de l'extérieur du Canada : 613-941-1436

Courriel . . . . . info@acfc.gc.ca

Adresse postale
Agence de la consommation en matière financière du Canada
Édifice Enterprise, 6e étage
427, avenue Laurier Ouest
Ottawa (Ontario) K1R 1B9

N.B. Dans cette publication, la forme masculine désigne tant les femmes que les hommes.

© Sa Majesté la Reine du Chef du Canada (Agence de la consommation en matière financière du Canada)

Nº de catalogue : FC1-2008
ISBN : 978-0-662-05852-6

Table des matières

Lettre de la commissaire 2

Informer et protéger les consommateurs 5
- Bilan de l'année 6
- Littératie financière 8
- Éducation des consommateurs et affaires publiques 11
- Conformité et application 19

Répondre aux besoins des consommateurs 26
- Demandes de renseignements et plaintes 27
- Questions de conformité 33

Activités de l'ACFC 48
- Rôles et responsabilités opérationnels 49
- Pratiques de gestion exemplaires 51

Rendement de l'ACFC 53
- Service aux consommateurs 54

États financiers 57

Annexes 74
- A : Glossaire 75
- B : Dispositions et règlements visant les consommateurs 78
- C : Principaux codes de conduite et engagements publics sous la surveillance de l'ACFC 81

Liste des figures et des tableaux

Figures

1 Nombre total de consultations du site Web de l'ACFC depuis son lancement, par exercices 13
2 Distribution des publications de l'ACFC aux consommateurs 14
3 Nombre total de communications reçues par l'ACFC, selon la source 28
4 Nombre total de communications reçues par l'ACFC concernant les institutions financières sous réglementation fédérale 28
5 Communications reçues par l'ACFC, par sujets 29
6 Temps nécessaire pour fermer un dossier relatif à un appel téléphonique reçu par le Centre de communications avec les consommateurs 54
7 Temps nécessaire pour fermer un dossier après la réception d'une communication ou la visite d'un consommateur, pour des questions autres que la conformité 55
8 Temps nécessaire pour fermer un dossier relatif à une question de conformité 56

Tableaux

1 Utilisation du site Web de l'ACFC 13
2 Nombre total de communications reçues par l'ACFC, selon la région géographique 27
3 Demandes de renseignements et plaintes reçues pour des questions autres que la conformité, selon la catégorie 29
4 Nombre total de communications reçues à propos de la conformité, selon la catégorie 33
5 Questions de conformité relatives aux dispositions visant les consommateurs, aux codes de conduite, aux engagements publics et au dépôt de documents 34
6 Dossiers fermés pour des cas de conformité ayant fait l'objet de mesures 39
7 Dossiers fermés pour des cas relatifs aux dispositions visant les consommateurs, selon le type de disposition 40
8 Dossiers fermés pour des cas de conformité relatifs aux codes de conduite et aux engagements publics, selon le type de disposition 46
9 Questions relatives aux fermetures de succursales 47

Agence de la consommation en matière financière du Canada
Financial Consumer Agency of Canada

Édifice Enterprise, 6e étage
427, avenue Laurier Ouest
Ottawa (Ontario) K1R 1B9

Le 1er octobre 2008

L'honorable James M. Flaherty, C.P., député
Ministre des Finances
Chambre des communes
Ottawa (Ontario) K1A 0A6

Monsieur le Ministre,

J'ai le plaisir de vous soumettre le rapport annuel de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, qui couvre la période allant du 1er avril 2007 au 31 mars 2008, soit la sixième année d'activités complète de l'Agence.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de mes sentiments les plus distingués.

La commissaire,

Ursula Menke

Ursula Menke

Lettre de la commissaire

À titre de nouvelle commissaire* de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC), je me réjouis de pouvoir jeter un coup d'œil rétrospectif sur nos réalisations et également d'examiner ce que nous réserve l'avenir.

J'ai été nommée commissaire en décembre 2007 alors que plus de la moitié du dernier exercice s'était déjà écoulée. Quoi qu'il en soit, je peux dire qu'au cours de l'exercice 2007-2008, nous avons poursuivi sur notre lancée en matière de conformité et d'éducation des consommateurs. En ce qui concerne la réglementation, nous avons continué de mettre l'accent sur les questions pouvant toucher le plus grand nombre de Canadiens. Parallèlement, nous avons constaté que, dans l'ensemble, le secteur financier respectait ses engagements et ses obligations. Au chapitre de l'éducation des consommateurs, nous avons maintenu les initiatives qui ont fait leurs preuves depuis la création de l'Agence en 2001, notamment les publications à l'intention des consommateurs, la liaison externe et l'établissement de partenariats.

Il s'agit là d'activités très importantes, et comme toujours, nous continuerons à les mener avec vigueur. Je suis cependant convaincue que la tâche la plus pressante à l'heure actuelle est de promouvoir la littératie financière. À cet effet, et afin de remplir son mandat, l'Agence doit offrir de la formation en matière financière aux Canadiens.

Le fait de posséder des connaissances de base en matière financière peut faire une grande différence dans le quotidien des Canadiens. En décidant d'accorder un financement de deux ans à l'ACFC pour créer un programme de littératie en matière financière, le gouvernement du Canada a démontré l'importance qu'il accordait à cette question.

* La forme féminine est utilisée dans le présent rapport lorsque l'on désigne directement la nouvelle commissaire, Ursula Menke, tandis que la forme masculine est utilisée pour désigner la fonction de commissaire.

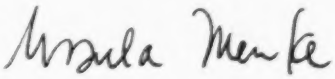
Grâce à ce financement opportun, nous avons pu mettre en œuvre plusieurs projets essentiels. Parmi ceux-ci, nous avons élaboré, en partenariat avec la Commission des valeurs mobilières de la Colombie-Britannique, *La Zone : une ressource éducative en matière financière*. Lancé en septembre 2008, cet outil en ligne permettra aux jeunes Canadiens âgés de 15 à 18 ans d'acquérir de solides connaissances de base en matière financière. Nous croyons qu'il est important de s'adresser d'abord aux jeunes, car c'est pendant cette période de leur vie qu'ils commencent à gagner un salaire. En faisant l'acquisition de ces connaissances essentielles très tôt, les jeunes seront mieux outillés pour prendre de bonnes décisions, et ce, tout au long de leur vie.

La Zone n'est que le premier volet d'une vaste initiative visant à offrir une formation financière de base à de nombreux groupes. Pour être en mesure de donner cette formation aux Canadiens qui en ont le plus besoin, il sera indispensable d'établir un réseau de partenariats. Des discussions sont présentement en cours avec des partenaires éventuels, dont des éducateurs et des organismes communautaires.

Dans le cadre de notre travail relatif à la littératie financière, nous avons communiqué avec des intervenants à l'échelle nationale et internationale. En 2007-2008, nous avons organisé la Conférence canadienne sur la littératie financière, qui a eu lieu à Montréal en septembre 2008. L'événement a réuni des spécialistes de la littératie financière et des représentants d'organisations œuvrant dans ce domaine, venus du Canada et de partout dans le monde.

L'année qui vient de s'écouler a représenté une période de transition harmonieuse pour l'Agence. Tout en misant sur le travail accompli au cours des dernières années, nous avons commencé à préparer l'avenir. Nos réalisations à l'égard de la conformité et de l'éducation constituent de solides assises sur lesquelles nous pourrons compter pour renforcer les compétences des Canadiens en matière de littératie financière. Il s'agit là je crois de la prochaine étape déterminante pour atteindre les objectifs liés à notre mandat.

La commissaire,



Ursula Menke

Informer et protéger
les consommateurs

Bilan de l'année

Depuis sa mise sur pied en 2001, l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) s'emploie à faire en sorte que tous les consommateurs canadiens possèdent les outils dont ils ont besoin pour accéder à un marché financier concurrentiel et équitable. Nous fournissons des renseignements objectifs et fiables que les consommateurs peuvent utiliser pour prendre des décisions financières, et nous veillons au respect des lois et des règlements qui protègent les intérêts des consommateurs lorsqu'ils traitent avec les institutions financières.

Améliorer le marché financier

Chaque année, des dizaines de milliers de Canadiens s'adressent à l'ACFC pour poser des questions, demander des renseignements et obtenir de l'aide. Les relations directes que nous entretenons avec les consommateurs nous apportent une connaissance tout à fait unique de leurs besoins et de leurs préoccupations, nous aident à élaborer nos ressources éducatives et alimentent nos activités liées à l'application de la réglementation.

Le travail que nous accomplissons a une incidence sur la vie courante de tous les Canadiens. En effet, il les aide à obtenir des renseignements clairs et complets au sujet des produits et des services financiers qui leur sont offerts. Pour nous assurer que les institutions financières s'acquittent de leurs obligations envers les consommateurs, nous surveillons la façon dont ces institutions se conforment aux dispositions visant les consommateurs énoncées dans les lois et les règlements qui leur sont applicables. L'ACFC renforce ainsi le marché concurrentiel dans l'intérêt de tous les intervenants. De plus, il donne la possibilité aux consommateurs de comprendre leurs droits, leurs responsabilités et les choix qui leur sont proposés, ce qui les aide à prendre de bonnes décisions.

En 2007-2008, nous avons continué à miser sur notre force et notre expérience croissantes en tant que source fiable d'information objective pour les consommateurs et en tant qu'organisme de réglementation du secteur financier canadien. Nous avons consolidé les progrès que nous avons déjà réalisés en vue de remplir notre mandat, et nous avons poursuivi nos travaux de concert avec nos partenaires, anciens et nouveaux, des secteurs privé, public et sans but lucratif. Dans le cadre d'une initiative particulièrement importante, nos travaux dans le domaine de la littératie financière ont commencé à prendre de l'ampleur.

Informer les Canadiens

Pour offrir nos ressources aux consommateurs, nous utilisons un large éventail de moyens, notamment notre site Web, notre présence dans les médias et de nombreux partenariats qui nous aident à joindre les groupes que nous ciblons.

En 2007-2008, nous avons continué à élaborer de nouvelles publications traitant de questions comme les comptes d'épargne et leurs avantages, et les frais de service sur les transactions effectuées par carte de crédit. Nous avons continué à offrir des outils interactifs en ligne que les consommateurs peuvent utiliser pour comparer des produits comme les comptes bancaires et les cartes de crédit. Nous avons aussi publié de nouvelles fiches-conseils et enrichi la base de données de notre foire aux questions.

Les services et les renseignements offerts par l'ACFC font l'objet d'une demande croissante.

L'an dernier, nous avons distribué 1,7 million de publications aux Canadiens. Cela représente plus du double du nombre enregistré en 2006-2007. Par ailleurs, notre site Web a reçu plus de 1,6 million de visites au cours de l'année, soit une moyenne de plus de 4 500 visites par jour. Il s'agit d'une augmentation de 15 p. 100 par rapport à 2006-2007.

L'initiative relative à la littératie financière est la plus importante des nouvelles activités menées par l'ACFC en 2007-2008. Notre programme de littératie financière a été conçu pour aider les Canadiens à améliorer leur capacité à comprendre, à analyser et à utiliser l'information concernant les décisions financières courantes. Dans le cadre de ce programme, notre première priorité est de transmettre aux jeunes Canadiens les connaissances financières dont ils ont besoin pour réussir à l'âge adulte. À cette fin, nous travaillons avec des partenaires comme la Commission des valeurs mobilières de la Colombie-Britannique, l'Investor Education Fund et Social and Enterprise Development Innovations.

Les partenariats ont occupé une place essentielle dans la mise en œuvre de nombreuses activités d'éducation et de liaison externe de l'ACFC au cours de 2007-2008. Nous avons continué de travailler avec MasterCard et Éducaloi à l'élaboration d'un formulaire de demande de carte de crédit en langage simple. Grâce aux relations de longue date que nous entretenons avec l'Agence du revenu du Canada (ARC) et Ressources humaines et Développement social Canada, des dépliants de l'ACFC ont été annexés aux chèques du gouvernement expédiés aux Canadiens. Nous avons également participé de nouveau au Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt de l'ARC. Nous avons aussi travaillé avec Agriculture et Agroalimentaire Canada pour distribuer nos publications aux Canadiens qui vivent à l'extérieur des centres urbains.

Protéger les intérêts des consommateurs

L'ACFC protège les droits et les intérêts des consommateurs par l'intermédiaire de la Direction de la conformité et de l'application. La Direction surveille l'application et assure le respect des lois, des règlements, des codes de conduite volontaires et des engagements publics qui régissent les institutions financières sous réglementation fédérale au Canada. Les activités de l'Agence ont une incidence réelle sur les pratiques du secteur. En effet, un seul cas de conformité peut donner lieu à des changements dont profiteront des milliers, voire des millions, de Canadiens.

En 2007-2008, nous avons continué de perfectionner notre procédure de vérification de la conformité en améliorant nos outils d'examen préliminaire des plaintes et de gestion des cas. Les changements apportés nous aident à mieux cerner les cas de conformité qui seront les plus lourds de conséquences pour les consommateurs et le secteur. Au chapitre de la surveillance, le Code de pratique canadien des services de cartes de débit (le « code relatif aux cartes de débit ») a été retenu comme la priorité de l'année 2007-2008, et nous avons amorcé un examen de grande portée visant à déterminer la mesure dans laquelle les institutions financières appliquaient et respectaient ce code.

Préparer l'avenir

L'ACFC continuera de promouvoir l'acquisition des connaissances financières de base auprès des Canadiens. Nous axerons encore nos efforts sur les jeunes, mais nous ferons aussi en sorte que nos ressources s'adressent au

grand public. Nous maintiendrons notre engagement à promouvoir l'éducation des consommateurs, à encourager l'utilisation d'un langage simple au sein du secteur, à élaborer et à mettre au point des publications et des outils, et à surveiller les institutions financières du Canada. De concert avec nos partenaires actuels, et avec de nouveaux partenaires, nous préparerons et nous distribuerons des ressources didactiques qui pourront être utilisées à l'échelle du pays.

Dans le cadre des efforts constants que nous déployons pour perfectionner et actualiser notre mécanisme de vérification de la conformité, nous mènerons un examen complet de notre cadre de conformité. Cela contribuera à faire en sorte que celui-ci reste à jour et adapté aux changements touchant le secteur canadien des services financiers et aux besoins des consommateurs.

Enfin, nous continuerons à nous efforcer de mieux faire connaître l'ACFC et ses services à tous les Canadiens.

Littératie financière

En 2007-2008, nous avons amorcé l'élaboration d'une nouvelle initiative relative à la littératie financière afin d'aider les jeunes Canadiens à comprendre comment gérer leurs finances de façon plus efficace. Dans le budget qu'il a déposé en mars 2007, le gouvernement du Canada a annoncé un financement de 3 millions de dollars à l'appui de la création et de l'exécution d'un tel programme pendant la période de 2007 à 2009. L'engagement du gouvernement fédéral témoigne de l'importance de l'éducation financière pour les Canadiens et contribue au bien-être de la société et de l'économie du Canada.

Pourquoi s'intéresser à la littératie financière?

Trois raisons principales sous-tendent l'importance de la littératie financière pour les consommateurs et le secteur canadien :

- **Connaissance et compréhension des questions financières.** Les consommateurs doivent comprendre l'argent et le crédit, ainsi que leur utilisation, afin d'être en mesure de faire les bons choix quant à leur situation financière courante.

- **Capacité et compétences en matière financière.** Les consommateurs doivent être capables d'appliquer leurs connaissances financières dans de nombreuses situations, y compris celles qui les amènent à faire face à des problèmes financiers ou à saisir des occasions financières.

- **Des règles du jeu plus équitables.** Les consommateurs doivent acquérir des connaissances financières de base pour devenir des participants plus efficaces au marché. Le secteur des services financiers canadien n'en sera que plus efficient et compétitif.

Deux objectifs clés de l'initiative relative à la littératie financière, qui ont été énoncés dans le plan d'activités 2007-2009 de l'ACFC, constituent le point de départ de ce programme :

- **Faire participer les consommateurs.** Nous élargirons, améliorerons et favoriserons les initiatives nationales qui sont propices à la participation des consommateurs de services financiers et leur permettent de prendre de meilleures

décisions en renforçant leur connaissance et leur compréhension des questions financières.

- **Faire participer le secteur.** Nous ferons appel à des intervenants influents du secteur, notamment les fournisseurs actuels d'information et de ressources éducatives en matière financière, en vue d'améliorer les connaissances financières de base des Canadiens.

Les partenariats mis en place par l'ACFC l'aident de façon déterminante à atteindre ces objectifs, et il continuera d'en être ainsi. Dans le cadre de notre engagement à promouvoir les pratiques exemplaires dans ce domaine, nous avons tenu des discussions approfondies avec d'autres organisations en 2007-2008. Notre objectif était de définir les secteurs de collaboration et de soutien possibles. Les discussions ont abouti à plusieurs initiatives, la plus importante étant celle qui vise les jeunes Canadiens.

L'éducation financière des jeunes

L'ACFC axe son programme d'éducation financière sur les besoins des jeunes Canadiens. À cette fin, nous avons répertorié les ressources et les programmes existants en 2007-2008, et nous avons établi des partenariats avec d'autres organisations. Par la suite, au moyen de l'information recueillie, nous avons élaboré un programme d'études à l'intention des jeunes ainsi que d'autres initiatives importantes. Parmi les projets mis en œuvre figurent les suivants.

La Zone : une ressource éducative en matière financière

L'ACFC a élaboré *La Zone : une ressource éducative en matière financière* conjointement avec la Commission canadienne des valeurs mobilières de la Colombie-Britannique. Cet outil interactif offert en ligne gratuitement est conçu pour aider les jeunes Canadiens à acquérir de solides connaissances financières. *La Zone* s'inspire d'un programme créé par la Commission, qui est actuellement enseigné dans les écoles secondaires de la Colombie-Britannique. Cet outil s'appuie sur une approche intéressante qui est ponctuée de récits et met en scène des personnages à différentes étapes du cycle de vie. *La Zone* donne la possibilité aux élèves de vivre des expériences financières dans un contexte exempt de risques. Il est prévu de mettre cette ressource axée sur les jeunes à la disposition des éducateurs à l'échelle du pays.

De concert avec la Commission, nous avons remanié le programme de la Colombie-Britannique pour qu'il puisse être utilisé dans toutes les régions du pays, et nous en avons préparé une version en ligne. Nous avons mis au point le contenu téléchargeable des cours — y compris des feuilles de travail et des guides pour les enseignants — et nous avons établi des concordances avec les programmes d'études de toutes les provinces et de tous les territoires. Nous avons également commencé à préparer les modules d'apprentissage en ligne, qui traitent de questions financières comme les budgets, les services bancaires et le crédit.

Lancée à l'automne 2008, *La Zone* est maintenant offerte dans les deux langues officielles sur La Clik Économik, un site Web sur l'éducation financière (voir la section suivante).

La Clik Économik

En 2007-2008, nous avons élaboré et mis en place La Clik Économik. Il s'agit d'un portail électronique qui donne accès à un large éventail de ressources éducatives en matière financière, destinées aux enseignants, aux jeunes et au grand public. Ce portail Web a été lancé au cours de l'été 2008 à l'adresse **laclikeconomik.gc.ca**. Il fait partie de notre initiative de littératie financière et comprend des liens permettant de consulter d'autres programmes d'éducation financière offerts à l'échelle du Canada. La Clik Économik est une source fiable et accessible d'outils didactiques conçus pour aider les jeunes Canadiens à perfectionner leurs connaissances financières de base.

Modules d'apprentissage et ateliers pour les enseignants

La Zone est une ressource autonome, prête à l'emploi, qui s'adresse aux enseignants et aux autres éducateurs. Nous n'étions pas sans savoir que les enseignants joueraient un rôle clé pour ce qui est de faciliter l'adoption à plus grande échelle de *La Zone*. Nous avons donc mis au point un module de formation de l'enseignant et avons pris les dispositions nécessaires pour l'offrir soit au moyen d'ateliers, soit en mode électronique à l'aide de webémissions et de cyberconférences. Nous avons utilisé un modèle de formation des formateurs pour les ateliers. Ceux-ci visent à mettre en place un groupe d'enseignants qui se feront les champions de *La Zone* en incitant leurs collègues à s'en servir. Les ateliers apportent aussi une aide additionnelle aux enseignants qui ne se sentent pas prêts à enseigner la matière parce que leurs propres connaissances financières sont limitées.

Enseignement des connaissances financières de base au collège

L'ACFC a travaillé avec l'Investor Education Fund et le Collège George Brown de Toronto afin d'élaborer et de distribuer des ressources didactiques pour l'enseignement des matières financières au niveau postsecondaire. Le Collège a décidé de mener le projet pilote gratuitement. Le premier atelier de trois heures a été donné en mars 2008. Il a consisté à présenter des concepts financiers de base aux élèves du Collège. Un deuxième atelier a été donné en mai et un troisième est prévu pour octobre. Le but de cette initiative est de mettre au point un programme d'éducation en matière financière de niveau collégial qui pourra ensuite être offert à l'ensemble des établissements d'enseignement postsecondaire du Canada.

Conférence canadienne sur l'éducation financière

En septembre 2007, l'ACFC s'est associée à Social and Enterprise Development Innovations et au Forum conjoint des autorités de réglementation du marché financier pour mener une initiative importante. Il s'agissait d'organiser une conférence à l'intention des spécialistes de la littératie financière et des représentants d'organisations œuvrant dans ce domaine, du Canada et d'autres pays. La conférence avait pour but d'échanger des pratiques exemplaires et des idées, de promouvoir le dialogue et de favoriser la collaboration. Après un an de préparation, la Conférence canadienne sur l'éducation financière s'est déroulée en septembre 2008. Parmi les participants, on comptait des représentants du secteur et des organismes de réglementation, des décideurs et des politiciens, ainsi que des chefs de file mondiaux dans le domaine de l'éducation financière.

Éducation des consommateurs et affaires publiques

Informer les Canadiens

La Direction de l'éducation des consommateurs et des affaires publiques de l'ACFC vise d'abord et avant tout à fournir aux Canadiens les renseignements dont ils ont besoin pour évoluer de façon efficace dans le milieu des services financiers. À cette fin, nous leur fournissons des renseignements objectifs et indépendants au sujet des produits et des services financiers les plus courants. Nous les informons aussi des pratiques auxquelles ils doivent s'attendre lorsqu'ils traitent avec le secteur financier.

Sachant que les Canadiens ne cherchent pas à se renseigner ou à utiliser l'information de la même façon, nous offrons nos publications en version imprimée et dans notre site Web. Nous distribuons et diffusons d'autres types de renseignements en personne et au moyen d'outils interactifs en ligne. Nous nous efforçons toujours de rendre nos ressources accessibles à un vaste public afin que le plus grand nombre possible de Canadiens puissent obtenir les renseignements financiers dont ils ont besoin. Nous accordons cependant une attention particulière aux consommateurs les plus vulnérables, par exemple ceux dont les capacités de lecture et d'écriture sont limitées ou dont le revenu est peu élevé.

Pour faire connaître nos services et nos ressources aux Canadiens, nous travaillons également avec des organisations des secteurs public, privé et sans but lucratif. Les partenariats que nous formons nous permettent de tirer parti de vastes réseaux de consommateurs et, ce faisant, de joindre des collectivités de toutes les régions du pays.

Enfin, nous établissons des relations fructueuses avec les médias en vue de transmettre des renseignements objectifs à un grand nombre de Canadiens, rapidement et de façon rentable. En contrepartie, nous offrons aux médias une perspective unique du point de vue des Canadiens sur les produits et les services financiers qu'ils utilisent presque tous les jours.

Nouveaux produits et outils d'information destinés aux consommateurs

Publications

- ***Comptes d'épargne — Choisir le compte d'épargne qui répond à vos besoins***

  Nous avons publié un nouveau guide intitulé *Comptes d'épargne*. Offert en ligne, ce guide explique les avantages que procure un compte d'épargne, son fonctionnement, le mode de calcul des intérêts qui y sont versés et la manière dont l'épargne du consommateur y est protégée. Le guide comprend un outil interactif qui aide le consommateur à choisir le compte d'épargne qui répond le mieux à ses besoins.

- ***Frais de service sur les transactions effectuées par cartes de crédit***

  Nous avons lancé une nouvelle publication qui s'intitule *Frais de service sur les transactions effectuées par cartes de crédit*. Offerte en ligne, cette publication comprend des exemples et décrit les divers frais qui peuvent s'appliquer aux transactions effectuées par carte de crédit. Elle explique

comment les frais sont imposés, comment les réduire au minimum et comment les consommateurs peuvent s'y prendre pour choisir des cartes à frais réduits, mais qui répondent tout de même à leurs besoins.

- **Fiches-conseils**

  Nous avons continué d'élaborer des fiches-conseils rédigées en langage simple sur divers sujets courants et nouveaux. Ces documents de référence, courts et pratiques, aident les consommateurs à prendre des décisions financières éclairées en leur donnant la possibilité de comparer les services et les produits financiers. Certaines de nos fiches-conseils traitent de sujets que nous n'avons jamais abordés auparavant. D'autres sont la synthèse de documents d'information plus élaborés qui sont affichés dans notre site Web.

Site Web et outils interactifs

- **Normes sur la normalisation des sites Internet**

  En 2006, le Conseil du Trésor du Canada a approuvé les Normes sur la normalisation des sites Internet. Ces normes ont pour but d'assurer une plus grande uniformité quant à la présentation et à l'utilisation de la plupart des sites Web du gouvernement du Canada. Tous les sites existants doivent être adaptés à ces normes d'ici le 31 décembre 2008. En 2007-2008, l'ACFC a déployé un effort constant pour s'y conformer.

- **Base de données sous forme de foire aux questions**

  L'ACFC a continué d'alimenter sa base de données sous forme de foire aux questions. On y trouve des réponses aux questions que les consommateurs posent le plus fréquemment à l'Agence. La base de données compte actuellement près de 100 sujets relatifs aux comptes bancaires, aux cartes de crédit, aux dossiers de crédit, aux prêts, aux hypothèques, aux débits préautorisés et à de nombreux autres produits et services financiers.

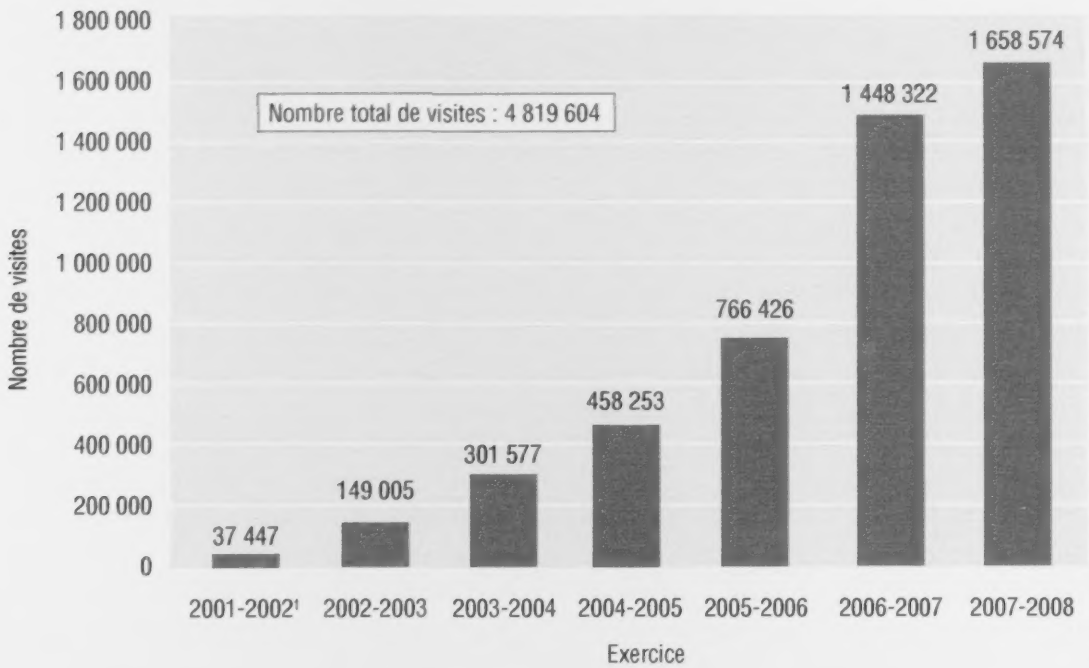
Le **tableau 1** indique que notre site Web a reçu en moyenne plus de 4 500 visites par jour en 2007-2008, soit une augmentation de 15 p. 100 par rapport à 2006-2007. Au cours de l'année écoulée, nous avons dénombré plus de 1,6 million de visites.

Tableau 1 : Utilisation du site Web de l'ACFC

	2006-2007	2007-2008
Nombre de visites	1 448 322	1 658 574
Nombre moyen de visites par jour	3 968	4 544
Nombre de consultations des jeux-questionnaires de l'ACFC	22 880	34 748
Nombre de consultations de l'outil interactif *Guide du coût des services bancaires*	11 643	8 563
Nombre de consultations de l'outil de recherche *Procédures de traitement des plaintes*	184 872	226 527
Nombre de consultations de l'outil interactif *Les cartes de crédit : à vous de choisir*	9 335	14 714

La **figure 1** montre que le site Web de l'ACFC a fait l'objet de plus de 4,8 millions de visites depuis qu'il a été mis en service le 21 octobre 2001. De ce nombre, 3 millions de visites ont eu lieu au cours des deux dernières années seulement. Les Canadiens sont donc de plus en plus nombreux à connaître l'ACFC et l'aide qu'elle leur offre.

Figure 1 : Nombre total de consultations du site Web de l'ACFC depuis son lancement, par exercices

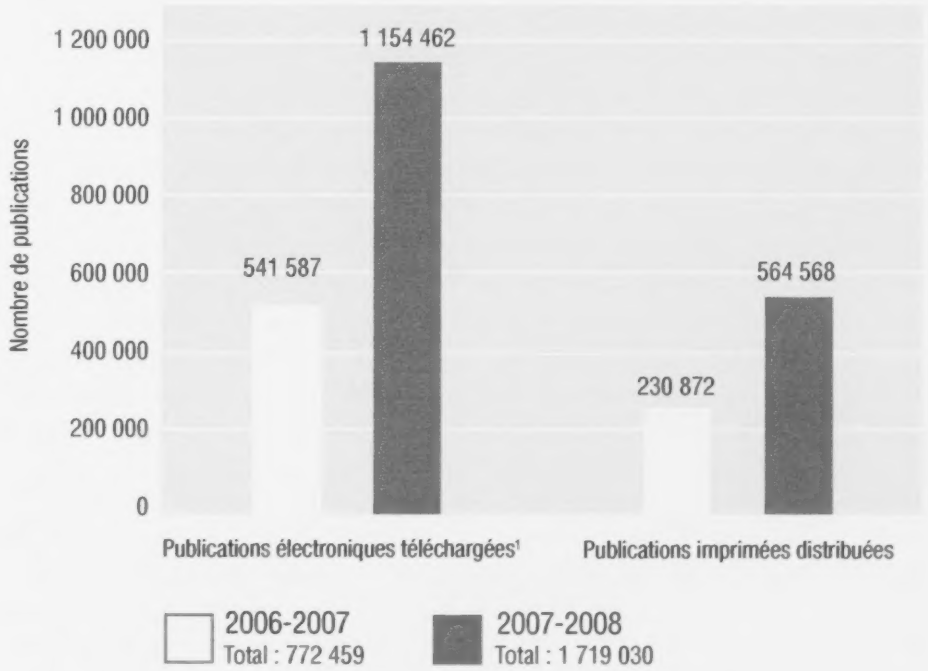


[1] L'exercice 2001-2002 couvre la période allant de la date de lancement du site Web (le 21 octobre 2001) au 31 mars 2002.

Activités de liaison externe

La **figure 2** fait état de la distribution des publications de l'ACFC au cours des deux dernières années. En 2007-2008, nous avons distribué 1,7 million de publications en version imprimée et en ligne, ce qui représente une augmentation de 123 p. 100 par rapport à 2006-2007.

Figure 2 : Distribution des publications de l'ACFC aux consommateurs



[1] Comprend seulement les téléchargements des publications destinées au grand public.

Partenaires du gouvernement fédéral

- **Annexe de documents d'information aux chèques**

  L'ACFC a de nouveau distribué ses documents d'information à un grand nombre de consommateurs en collaboration avec l'Agence du revenu du Canada. En tout, 5,5 millions de dépliants ont été joints aux chèques postés en janvier 2008 au titre du crédit pour la TPS/TVH et de la Prestation fiscale canadienne pour enfants. Les dépliants portaient sur le droit des consommateurs d'ouvrir un compte bancaire et d'encaisser sans frais les chèques fédéraux d'un montant maximal de 1 500 $. À la suite de l'envoi des dépliants, 4 065 personnes se sont adressées au Centre de communications avec les consommateurs de l'ACFC, et 1 365 publications ont été commandées.

  Pour sa part, Ressources humaines et Développement social Canada a annexé 1,2 million de dépliants de l'ACFC aux chèques postés en novembre 2007 au titre de la Sécurité de la vieillesse et du Régime

de pensions du Canada. Après cet envoi, 495 personnes âgées se sont adressées au Centre de communications avec les consommateurs de l'ACFC pour poser des questions et obtenir des renseignements.

Bien qu'un nombre croissant de Canadiens reçoivent les versements du gouvernement du Canada par dépôt direct, l'ARC continue à envoyer 6,1 millions de chèques par la poste chaque année. Il y a donc encore un grand nombre de Canadiens qui peuvent bénéficier de la stratégie de l'ACFC consistant à annexer des documents d'information aux chèques.

- **Pavillon du Canada**

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada est le gestionnaire du Programme des expositions du gouvernement du Canada, dont fait partie le Pavillon du Canada — une exposition itinérante qui fait connaître différents ministères et organismes fédéraux. La participation régulière de l'ACFC à cette exposition nous donne la possibilité de nous entretenir avec des Canadiens partout au pays, de leur parler de nos activités et de connaître leurs préoccupations.

En 2007-2008, l'ACFC a pris part à quatre événements auxquels participait le Pavillon du Canada, soit à St. John's, Halifax, Saskatoon et Québec. Des représentants de l'ACFC se sont entretenus avec environ 15 000 Canadiens et ont distribué plus de 27 000 publications et 14 000 documents publicitaires. Nous en avons profité pour encourager les consommateurs à s'adresser à l'ACFC lorsqu'ils souhaitent obtenir de l'aide et des renseignements. Par ailleurs, ils nous ont parlé des préoccupations et des problèmes que de nombreux Canadiens ont à l'égard des produits et des services financiers qu'ils utilisent.

- **L'ACFC dans le milieu scolaire**

L'ACFC a de nouveau participé au programme Enseignons l'impôt de l'Agence du revenu du Canada, qui a pour but d'aider les enseignants d'écoles secondaires et de collèges à initier leurs élèves au régime fiscal du Canada. Dans le cadre de ce programme, nous avons invité les enseignants à informer leurs élèves du rôle joué par l'ACFC dans le secteur canadien des services financiers et à utiliser les publications de l'ACFC en classe. En 2007-2008, les enseignants ont demandé plus de 57 000 publications. L'information qu'elles contiennent aide les élèves à comprendre divers produits et services financiers, à faire des choix financiers avec assurance en se fondant sur des faits et à connaître leurs droits lorsqu'ils traitent avec les institutions financières.

- **Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt**

L'Agence du revenu du Canada travaille avec un réseau d'organisations non gouvernementales (ONG) qui tiennent des comptoirs d'information fiscale pour les consommateurs à faible revenu. En partenariat avec l'ARC, nous avons fourni aux préposés de ces comptoirs une brochure conçue à cette fin ainsi qu'un bon de commande de publications, pour qu'ils les distribuent à leurs clients. La brochure explique les droits des consommateurs lorsqu'ils ouvrent un compte bancaire personnel; la façon d'encaisser un chèque

du gouvernement du Canada sans frais; l'importance d'avoir un bon dossier de crédit; et la façon de s'y prendre pour obtenir gratuitement un exemplaire du dossier tenu par les agences d'évaluation du crédit. La brochure fait également état de nos services et de nos produits, et explique comment l'ACFC peut venir en aide aux consommateurs.

Environ 1 000 ONG ont commandé 50 000 brochures et bons de commande de publications de l'ACFC, qu'elles ont distribués aux consommateurs pendant les comptoirs d'information fiscale tenus en 2007.

- **Événements en milieu rural**

Avec l'aide d'Agriculture et Agroalimentaire Canada, nous avons distribué deux publications destinées aux Canadiens vivant en milieu rural. En 2007-2008, des représentants de l'ACFC ont participé à 50 manifestations rurales et agricoles, à l'occasion desquelles ils ont distribué près de 2 250 publications et 2 500 documents publicitaires de l'Agence.

- **Programme de la vedette du mois**

Service Canada a retenu l'ACFC comme vedette du mois en mars 2008. En vertu du programme, nous avons fourni 213 050 publications aux centres de Service Canada, pour qu'elles soient distribuées aux consommateurs partout au pays. L'ACFC avait déjà été retenue dans le cadre du programme en 2004 et en 2006. La vedette du mois est un mécanisme particulièrement utile pour joindre les Canadiens qui n'ont pas accès à Internet.

C'est là un exemple du partenariat permanent qui existe entre l'ACFC et Service Canada. Toute l'année, nous utilisons le réseau de centres de Service Canada pour fournir des renseignements et des ressources d'ordre financier aux consommateurs. Grâce à ce partenariat, des représentants de Service Canada ont commandé 35 000 publications additionnelles de l'ACFC en 2007-2008.

Partenariats avec des organisations des secteurs privé et sans but lucratif

- **Langage simple**

Les explications données au sujet des produits et services financiers sont souvent complexes. Pour répondre aux besoins des consommateurs canadiens, l'ACFC doit veiller à ce que l'information soit présentée de façon claire et efficace. C'est pourquoi nous utilisons un langage simple dans nos publications. C'est aussi la raison pour laquelle nous nous sommes dotés d'une expertise interne à ce chapitre.

En 2007-2008, nous avons poursuivi nos travaux avec MasterCard afin d'élaborer un formulaire de demande de carte de crédit en langage simple, que les émetteurs de cartes de crédit pourront utiliser. En janvier 2007, nous avons produit un prototype de demande. En mars 2008, l'ACFC et MasterCard ont testé le prototype auprès de huit groupes de consultation dans quatre villes du Canada.

- **Programme de formation des formateurs**

Le Programme de formation des formateurs de l'ACFC donne un aperçu du secteur des services financiers canadien aux

organisations et aux formateurs qui travaillent avec les nouveaux immigrants et d'autres groupes communautaires. Le programme comprend notamment des renseignements en langage simple sur le droit des consommateurs d'ouvrir un compte bancaire et d'encaisser sans frais les chèques du gouvernement du Canada.

Cette année, le YMCA du Grand Toronto a offert le programme à divers groupes en utilisant un nouveau DVD et un livret préparés par l'ACFC. Le matériel d'apprentissage bilingue fait en sorte que les messages de l'ACFC diffusés aux Canadiens soient uniformes. Le matériel sera utilisé par les formateurs qui tiennent des séances d'information s'adressant aux consommateurs vulnérables ainsi qu'aux nouveaux arrivants au Canada.

- **Semaine de l'éducation en matière de crédit**

  En 2007, Crédit du Canada et la Banque Capital One ont lancé la semaine de l'éducation en matière de crédit. Dans le cadre de cette nouvelle initiative nationale, ils ont invité des dirigeants du milieu des services financiers, ainsi que des représentants de groupes de défense des consommateurs, d'organisations communautaires et de divers ordres de gouvernement à prendre part à une série d'événements tenus à Toronto en novembre. Cette initiative s'adressait à des personnes de tous les milieux et visait à les sensibiliser davantage aux questions financières de même qu'à leur fournir les outils et les ressources dont elles ont besoin pour faire des choix financiers éclairés.

  Au cours de la semaine, l'ACFC a participé à des foires tenues sur les campus de l'Université de Toronto et de l'Université York, ainsi qu'à un salon professionnel. Ces événements ont permis d'informer les consommateurs au sujet de leurs droits et responsabilités concernant les services bancaires et les cartes de crédit, et les ont aidés à comprendre comment bien gérer leurs finances. Par ailleurs, l'ACFC a eu l'occasion de se faire mieux connaître des dirigeants communautaires et des décideurs.

- **Programme des conférenciers**

  Le Programme des conférenciers de l'ACFC nous permet de joindre un plus grand nombre de Canadiens au moyen d'allocutions publiques prononcées par le commissaire et d'autres membres de l'Agence. En 2007-2008, des représentants de l'ACFC ont pris la parole devant divers groupes dont les suivants :

  - des participants à la semaine de l'éducation en matière de crédit;
  - un auditoire au Palais des congrès du Toronto métropolitain;
  - le YMCA du Grand Toronto;
  - la Défense nationale et la Gendarmerie royale du Canada;
  - l'Association coopérative d'économie familiale (ACEF) du Nord de Montréal;
  - Logifem Inc. (un centre d'hébergement pour les femmes).

- **Distribution des fiches-conseils aux partenaires en liaison externe**

  Nous avons distribué notre première série de fiches-conseils, par la poste et par courriel, à 56 de nos partenaires en liaison externe. Environ 5 000 publications de l'ACFC ont été envoyées dans le cadre de cette initiative.

L'ACFC sur la scène internationale

En 2003, l'ACFC a contribué à la création du Forum international sur la protection et l'éducation des consommateurs dans le secteur financier. Des représentants de l'Agence participent régulièrement aux assemblées annuelles du Forum, qui donnent aux organismes de réglementation du marché financier l'occasion d'échanger des pratiques exemplaires et des préoccupations communes liées à la protection et à l'éducation des consommateurs.

En octobre 2007, les membres du Forum se sont réunis en Hongrie. L'ACFC y a joué un rôle de premier plan, car notre commissaire par intérim y a pris la parole sur la capacité et la littératie financières, des questions de conformité ainsi que la réglementation axée sur le risque et fondée sur des principes.

Relations avec les médias

L'ACFC considère que les médias sont essentiels pour transmettre des renseignements financiers au public et faire connaître le rôle que nous jouons dans le secteur financier. Nous avons établi des relations solides et positives avec les médias, partout au pays. En conséquence, nos activités ont fait l'objet de 614 reportages en 2007-2008, ce qui constitue une augmentation comparativement à 467 reportages l'année précédente. Les impressions d'audience ont totalisé environ 35,7 millions au cours de l'année[1].

Les mentions concernant l'ACFC dans les médias portaient pour la plupart sur le crédit et les cartes de crédit, les prêts et les comptes bancaires.

- **Liaison avec les médias**

  Nous avons continué à établir des relations avec les représentants de médias français et anglais. Ceux-ci recommandent régulièrement l'ACFC et ses ressources aux consommateurs qui cherchent à obtenir de l'aide et des renseignements concernant des questions financières. Grâce à notre forte présence auprès des médias, les messages de l'Agence atteignent un vaste auditoire, ce qui explique la croissance forte et soutenue de la demande exprimée à l'égard des produits de l'ACFC. Par exemple, notre site Web a reçu plus de 1,6 million de visites en 2007-2008.

- **Articles publiés dans des journaux communautaires**

  Un volet de notre stratégie médiatique consiste à assurer la présence de l'ACFC dans la presse écrite des petites collectivités. Leurs journaux comptent de nombreux lecteurs et sont des sources d'information fiables, et ce, partout au pays.

  L'ACFC prépare de brefs articles à l'intention de ces journaux. Les articles sont diffusés par l'intermédiaire du service L'édition Nouvelles, qui les distribue à ses abonnés. Nos articles, qui s'adressent aux grand public, contiennent des conseils et des renseignements sur des questions financières, ainsi que nos coordonnées et des références aux ressources affichées dans notre site Web.

[1] Nous ne disposons d'aucun chiffre concernant l'auditoire ou la circulation pour 294 des 614 mentions faites dans les médias, ce qui diminue notre capacité d'évaluer avec exactitude l'incidence de la couverture médiatique de l'ACFC.

- **Articles publiés dans des magazines**

  Chaque numéro du *Magazine du nouvel arrivant au Canada* contient un article préparé par l'ACFC. Ce magazine, publié à Toronto tous les deux mois en français et en anglais, s'adresse aux personnes récemment arrivées au Canada pour s'y installer. Notre objectif est de mieux leur faire connaître l'ACFC et le rôle qu'elle joue.

Conformité et application

Protéger les intérêts des consommateurs

La Direction de la conformité et de l'application de l'ACFC surveille l'application des lois et des règlements qui protègent les consommateurs lorsqu'ils traitent avec les institutions financières sous réglementation fédérale. De plus, elle surveille de près la conformité du secteur aux codes de conduite volontaires et aux engagements publics. Son personnel enquête sur les plaintes des consommateurs au moyen d'outils comme les évaluations mystères et l'examen annuel des institutions financières.

Le travail accompli par l'ACFC dans le domaine de la réglementation a pour effet de rendre le milieu financier canadien plus transparent, équitable et concurrentiel. Un seul cas de conformité peut donner lieu à des changements à l'échelle du secteur dont profiteront des milliers, voire des millions, de Canadiens[2].

Sélection de décisions prises par le commissaire

L'ACFC surveille la conformité des institutions financières fédérales et favorise la transparence dans le milieu financier. Les mesures qu'elle prend aident à mieux protéger les intérêts des consommateurs. Le processus adopté par l'Agence est appliqué lorsqu'elle traite les cas liés à une violation des règlements ou au non-respect d'un code de conduite ou d'un engagement public. Les décisions prises par le commissaire ou le commissaire par intérim à l'égard de tels cas sont résumées et affichées dans le site Web de l'ACFC. Voici des exemples de décisions représentatives ayant été prises en 2007-2008.

- **Défaut d'envoi d'une déclaration écrite faisant état des modifications apportées à une convention de carte de crédit, au moins 30 jours avant l'entrée en vigueur de ces modifications**

  Enjeu :
  Une consommatrice s'est adressée à l'ACFC au sujet d'une modification, par sa banque, au taux d'intérêt appliqué à sa nouvelle carte de crédit pour les avances de fonds. Elle s'était procuré la carte en question pour bénéficier du taux promotionnel qui s'appliquait aux avances de fonds.

  Lorsque la consommatrice a présenté sa demande, la banque lui a remis une brochure indiquant le taux d'intérêt promotionnel et expliquant les conditions de l'offre. La brochure précisait que le taux promotionnel serait en vigueur pour une période de six mois suivant l'émission de la

[2] Pour obtenir une description des étapes du processus de gestion des cas de l'ACFC, consultez l'annexe G du *Cadre de conformité* de l'Agence, lequel est affiché dans notre site Web sous la rubrique « Documents de référence » de la section « Pour l'industrie ».

carte, sans toutefois préciser les dates auxquelles il entrerait en vigueur et prendrait fin.

La consommatrice a reçu sa nouvelle carte de crédit accompagnée d'une convention de crédit sur laquelle figurait le taux réduit. Toutefois, la convention ne précisait pas qu'il s'agissait d'un taux d'intérêt promotionnel, ni la période durant laquelle il serait en vigueur, soit une période de trois mois ou de six mois, ni le taux qui remplacerait en fin de compte ce taux promotionnel. La convention indiquait seulement que le taux pourrait être modifié de temps à autre, et que le détenteur en serait avisé.

Trois mois après l'émission de la carte, la banque a modifié le taux promotionnel réduit en le bonifiant pour en faire un taux régulier. Elle a cependant omis d'en informer la consommatrice par écrit, au moins 30 jours avant l'entrée en vigueur de la modification. Lorsque l'ACFC a examiné la situation, elle a constaté qu'il s'agissait d'une pratique établie de la banque, qui s'appliquait à tous les consommateurs se trouvant dans la même situation.

Résultat :
Le commissaire par intérim a constaté qu'une violation du *Règlement sur le coût d'emprunt (banques)* avait été commise, et il a imposé une sanction de 25 000 $. La banque s'est acquittée de la sanction et l'ACFC a fermé le dossier.

À l'issue de la décision, la banque s'est engagée à modifier sa convention de crédit pour y inclure les renseignements relatifs aux taux d'intérêt réguliers et promotionnels, ainsi que les dates d'application de ces taux. Grâce à l'intervention de l'ACFC, les détenteurs de cartes sont maintenant avisés des variations possibles du taux d'intérêt dès qu'ils signent un contrat de crédit.

- **Non-divulgation de renseignements aux emprunteurs, par une banque, dans les déclarations envoyées périodiquement**

Enjeu :
Un consommateur s'est adressé à l'ACFC pour se plaindre que les relevés mensuels de carte de crédit qu'il recevait de son institution financière ne lui indiquaient pas le taux d'intérêt appliqué à son compte. Cette omission constitue une infraction au *Règlement sur le coût d'emprunt (banques)*, qui oblige les institutions financières fédérales émettrices de cartes de crédit à remettre aux emprunteurs des relevés mensuels qui précisent :

- la période visée par le relevé;
- le taux d'intérêt qui s'applique à la période visée;
- le crédit disponible à la fin de la période.

Résultat :
L'enquête menée par l'ACFC a révélé que la banque avait omis de divulguer, dans les relevés mensuels qu'elle envoyait à ses clients détenteurs d'une carte de crédit donnée, la période visée par le relevé, le taux d'intérêt applicable et le crédit disponible à la fin de la période. Le commissaire par intérim a dressé un procès-verbal de violation et a proposé une sanction de 25 000 $. La banque s'est acquittée de la sanction et l'ACFC a fermé le dossier.

À l'issue de la décision, la banque a modifié ses relevés mensuels pour y

ajouter les renseignements manquants. L'intervention de l'ACFC a permis de régler une situation qui privait les titulaires de cartes de crédit de renseignements importants auxquels ils ont droit à propos de leur compte. Maintenant qu'ils disposent de ces renseignements, les consommateurs sont mieux placés pour suivre de près l'évolution de leur compte de carte de crédit et prendre des décisions financières éclairées.

- **Non-respect d'un code de conduite volontaire concernant des opérations par carte de débit non autorisées**

Enjeu :
Un consommateur s'est plaint à l'ACFC d'avoir été tenu responsable d'opérations non autorisées imputées sur son compte bancaire et effectuées au moyen d'une carte de débit qu'il avait perdue. Le consommateur a indiqué à l'ACFC qu'il était retourné chez le commerçant où il pensait avoir oublié sa carte et que, n'ayant pu la retrouver, il s'était adressé à la banque pour lui signaler la perte de sa carte, trois jours après avoir remarqué qu'il l'avait perdue.

Les opérations contestées ont eu lieu dans les 24 heures suivant la perte de la carte. Le consommateur a déclaré ne pas avoir autorisé les opérations et il a demandé à la banque de lui rembourser les fonds qui avaient été prélevés dans son compte. La banque en est arrivée à la conclusion que la façon dont s'était déroulé l'incident rapporté et les endroits où les opérations contestées avaient été effectuées ne démontraient pas que la carte avait été volée, et elle a refusé d'accéder à la demande du consommateur.

Résultat :
L'ACFC a mené son enquête en se fondant sur les renseignements fournis par le consommateur et la banque. L'Agence a conclu que la banque n'avait pas respecté le Code de pratique canadien des services de cartes de débit, qui énonce l'obligation des institutions financières de rembourser aux consommateurs les pertes subies à la suite de l'utilisation non autorisée de leur carte de débit. L'ACFC a par conséquent envoyé une lettre de non-conformité à la banque, dans laquelle elle a précisé que, selon la prépondérance des probabilités, l'institution n'avait pas réussi à démontrer que le consommateur avait contribué à l'utilisation non autorisée de sa carte.

En réponse à la lettre, la banque a demandé que le commissaire par intérim réexamine le cas et a fourni des renseignements additionnels à l'Agence. Après avoir étudié le dossier et tenu compte des nouveaux renseignements fournis par la banque, le commissaire par intérim en est arrivé à la conclusion que rien n'indiquait qu'il y avait eu non-respect du Code. Il a déterminé que, selon la prépondérance des probabilités, les renseignements additionnels démontraient que le consommateur devait avoir contribué à l'utilisation non autorisée de sa carte de débit.

La surveillance exercée par l'ACFC permet d'assurer que les codes volontaires comme le code relatif aux cartes de débit fonctionnent dans l'intérêt des consommateurs. Ce code est conçu pour protéger les utilisateurs canadiens de cartes de débit. Il énonce clairement les responsabilités et les obligations du consommateur et du secteur en ce qui touche les opérations de débit.

La divulgation de cette information facilite les enquêtes en cas de conflit et favorise une saine concurrence sur le marché.

- **Refus d'encaisser un chèque du gouvernement du Canada**

Enjeu :
Une consommatrice s'est adressée à l'ACFC pour se plaindre qu'une succursale bancaire avait refusé d'encaisser son chèque du gouvernement fédéral sous prétexte qu'elle l'avait présenté après les heures de travail normales de la Direction du contrôle du remboursement des chèques (DCRC). Le chèque était d'un montant inférieur à 1 500 $ et, par conséquent, il devait être encaissé en vertu du *Règlement sur l'accès aux services bancaires de base*.

La consommatrice, qui n'était pas cliente de la banque en question, avait présenté des pièces d'identité acceptables pour encaisser le chèque, comme l'exige le *Règlement*. De plus, rien ne laissait supposer que le chèque avait été altéré. Cependant, la succursale a indiqué à la consommatrice qu'elle ne pouvait pas encaisser le chèque avant le lendemain, afin de pouvoir téléphoner à la DCRC pour le faire vérifier.

Résultat :
Le commissaire par intérim a établi qu'il y avait eu violation et a imposé une sanction de 1 000 $. La banque a payé la sanction et l'ACFC a fermé le dossier. La banque a également mis à jour ses manuels de directives pour clarifier quand et dans quelles circonstances son personnel doit recourir aux services de vérification des chèques offerts par la DCRC.

Les Canadiens ont le droit d'encaisser sans frais les chèques du gouvernement du Canada, jusqu'à concurrence de 1 500 $, à n'importe quelle banque membre de la Société d'assurance-dépôts du Canada, quelles que soient leurs relations avec l'institution financière en question. Pour améliorer l'accès aux services bancaires de base au Canada, il est primordial de veiller à ce que les consommateurs puissent exercer ce droit.

Principales activités liées à la conformité

Surveillance de la conformité

- **Examens annuels**

En 2007-2008, la Direction de la conformité et de l'application de l'ACFC a effectué son examen général visant toutes les institutions financières sous réglementation fédérale. Cet examen annuel a pour objet d'évaluer la conformité aux dispositions visant les consommateurs énoncées dans les lois pertinentes[3].

Comme l'année dernière, nous avons constaté que les institutions financières fédérales s'acquittaient généralement de leurs obligations législatives. Lorsqu'une institution ne respectait pas ses obligations, l'ACFC traitait avec l'institution en cause pour régler la question.

[3] Pour rendre notre processus d'examen plus efficace, nous avons commencé à fournir notre questionnaire aux institutions financières en version électronique. L'ACFC réduit ainsi l'utilisation du papier tout en facilitant la procédure de compte rendu.

Toutefois, l'examen a permis de constater deux questions sur lesquelles la Direction se penchera en 2008-2009 :

- Les institutions financières nouvelles ou de plus petite taille pourraient avoir besoin d'une aide additionnelle en matière de conformité, car elles font face à certains défis qui ne touchent pas nécessairement les institutions financières de taille plus grande.

- Les institutions financières rendent davantage compte des questions touchant les consommateurs, ce qui constitue une tendance encourageante. Néanmoins, nous pourrions devoir réexaminer l'obligation des institutions de rendre compte de ces questions à l'ACFC. Une mise à jour s'imposera peut-être pour faire en sorte que l'ACFC dispose de tous les renseignements requis pour jouer son rôle d'organisme de réglementation fédéral du secteur des services financiers.

- **Surveillance du Code de pratique canadien des services de cartes de débit**

  L'ACFC avait établi comme priorité pour l'exercice 2007-2008 de surveiller l'application du Code de pratique canadien des services de cartes de débit. Il s'agit d'un code de conduite volontaire qui énonce les pratiques du secteur ainsi que les responsabilités du consommateur et du secteur à l'égard de l'utilisation des cartes de débit et des numéros d'identification personnels. Ce code a été élaboré en 1992 après la tenue de vastes consultations auprès des institutions financières, des organismes de défense des consommateurs, des détaillants ainsi que des gouvernements fédéral et provinciaux. Il a été mis en œuvre en 2005.

  Les consommateurs canadiens font une utilisation croissante des cartes de débit. En 2007-2008, nous avons amorcé un vaste examen visant à déterminer si les institutions financières appliquaient et respectaient ce code, et à évaluer la mesure dans laquelle les consommateurs connaissaient leurs droits, leurs responsabilités et leurs obligations liés à l'utilisation d'une carte de débit.

  Dans le cadre de l'examen, nous avons utilisé des méthodes de recherche quantitative et qualitative, y compris un sondage d'opinion et des groupes de consultation pour évaluer les connaissances des consommateurs concernant les cartes de débit. Nous avons également examiné des documents connexes utilisés par un certain nombre d'institutions financières, notamment les conventions avec les détenteurs de cartes de même que les politiques et procédures des institutions financières.

  L'ACFC a mené toutes les recherches au cours de l'exercice. En mars 2008, elle a rendu compte des résultats des recherches axées sur les consommateurs en les affichant sur son site Web.

- **Assurer la divulgation des renseignements prescrits aux coemprunteurs**

  En 2006-2007, nous avons indiqué notre intention de travailler avec les institutions financières afin qu'elles appliquent comme il se doit l'interprétation de l'ACFC relative au *Règlement sur le coût d'emprunt*.

Conformément au *Règlement*, les institutions financières fédérales doivent veiller à divulguer les bons renseignements concernant un prêt à tous les emprunteurs, y compris aux coemprunteurs. Avec le consentement préalable de tous les emprunteurs, elles peuvent cependant fournir un seul document d'information sur un prêt.

En 2007-2008, nous avons travaillé à la mise en œuvre et à l'amélioration de la divulgation des renseignements aux coemprunteurs de concert avec les institutions financières. L'ACFC estime que les institutions financières fédérales se sont conformées aux dispositions visant les consommateurs se rapportant aux coemprunteurs, qui sont énoncées dans le *Règlement sur le coût d'emprunt*.

Conseils sur les nouvelles lois et les nouveaux règlements

L'ACFC n'est dotée d'aucun mandat en matière d'élaboration de politiques. Néanmoins, en sa qualité d'organisme fédéral de réglementation du secteur financier, elle peut fournir des renseignements et des conseils à l'appui de l'élaboration des politiques, des lois et des règlements fédéraux qui régissent le secteur des services financiers. À ce titre, l'ACFC a participé aux initiatives qui suivent en 2007-2008.

- **Examen des lois et des règlements régissant les institutions financières**

  En mars 2007, le Parlement a adopté le projet de loi C-37, la *Loi modifiant la législation régissant les institutions financières et comportant des mesures connexes et corrélatives*. En 2007-2008, l'ACFC a continué de soutenir l'élaboration des politiques financières du gouvernement en fournissant des commentaires sur les nouveaux règlements découlant de cette législation. Nous avons également veillé à ce que le secteur soit informé des dispositions nouvelles ou modifiées qui sont entrées en vigueur avec l'adoption de la *Loi*.

- **Groupes de travail du gouvernement**

  À la demande de plusieurs groupes de travail du gouvernement, nous avons fourni des conseils et des commentaires fondés sur notre expérience dans deux domaines clés, soit les questions auxquelles font face les consommateurs au sein du secteur des services financiers, et l'application des dispositions visant les consommateurs énoncées dans les lois et les règlements fédéraux qui régissent les institutions financières.

Activités liées à la conformité

En 2007-2008, nous avons mené diverses activités liées à la conformité mettant à contribution les institutions financières sous réglementation fédérale. Parmi ces activités figuraient les suivantes :

- un examen sur place;
- la conclusion d'ententes de conformité officielles;
- l'élaboration de plans d'action volontaires.

Ces activités nous aident à cerner d'éventuels problèmes de conformité et font en sorte qu'ils soient traités de façon efficace et appropriée.

- **Examen sur place d'une institution financière**

  Nous avons examiné les documents d'information qu'une institution avait fournis à ses clients ainsi que les politiques et les procédures élaborées par l'institution pour s'acquitter de ses obligations législatives et régir ses relations avec ses clients.

- **Ententes de conformité officielles entre l'ACFC et des institutions financières**

  Nous avons conclu des ententes de conformité avec deux institutions financières. Les ententes exigeaient que les institutions donnent suite aux questions liées à la conformité soulevées par la Direction de la conformité et de l'application, et informent leurs clients de toute lacune qui aurait pu exister en matière de divulgation.

Amélioration de la procédure de vérification de la conformité

En 2007-2008, l'ACFC a continué de perfectionner sa procédure de vérification de la conformité en améliorant ses outils d'examen préliminaire des plaintes et de gestion des cas. Les changements apportés nous aident à mieux cerner les cas de conformité qui seront les plus lourds de conséquences pour les consommateurs et le secteur. Les changements nous permettent également de donner suite rapidement et convenablement à toutes les plaintes que nous recevons.

L'ACFC est en bonne voie de mettre en œuvre une approche davantage axée sur le risque en matière de conformité et d'application. Dans cette optique, nous avons commencé à planifier un examen complet de notre cadre de conformité en 2007-2008. Une fois terminé, cet examen procurera les avantages suivants :

- Les activités liées à la conformité tiendront compte des plaintes formulées par les consommateurs au sujet de leur institution financière, ainsi que des pratiques et des conditions changeantes du marché.

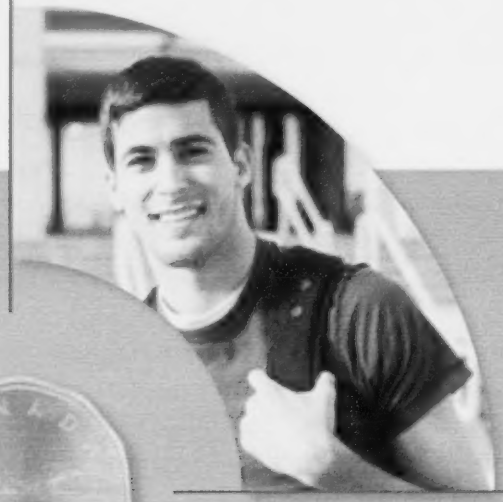
- Elles porteront principalement sur les questions systémiques qui ont d'importantes répercussions sur le secteur et les consommateurs.

- Elles inciteront les institutions financières fédérales à modifier leur comportement de manière à renforcer la conformité aux dispositions visant les consommateurs, aux codes de conduite volontaires et aux engagements publics.

- Elles comprendront un degré approprié de consultation auprès du secteur, des consommateurs et d'autres intervenants.

- Elles permettront de fournir des renseignements fiables et opportuns servant à appuyer la politique du gouvernement consistant à tenir à jour un cadre de conformité visant le secteur financier, qui est efficace et axé sur le consommateur.

Répondre aux besoins
des consommateurs



Demandes de renseignements et plaintes

L'ACFC traite des milliers de demandes de renseignements, de requêtes et de plaintes chaque année. Dans le rapport annuel que nous présentons au Parlement, nous fournissons de l'information sur le nombre et le type de questions portées à notre attention. Les figures et les tableaux qui suivent font état de façon détaillée de cette information. Ils révèlent les questions qui préoccupent les Canadiens dans le domaine financier, les régions du pays d'où proviennent le plus grand nombre de communications et les sujets dont nous entendons le plus parler.

Le **tableau 2** indique le nombre de demandes de renseignements et de plaintes que nous avons reçues au cours des deux derniers exercices. En 2007-2008, nous avons enregistré 28 569 communications en tout.

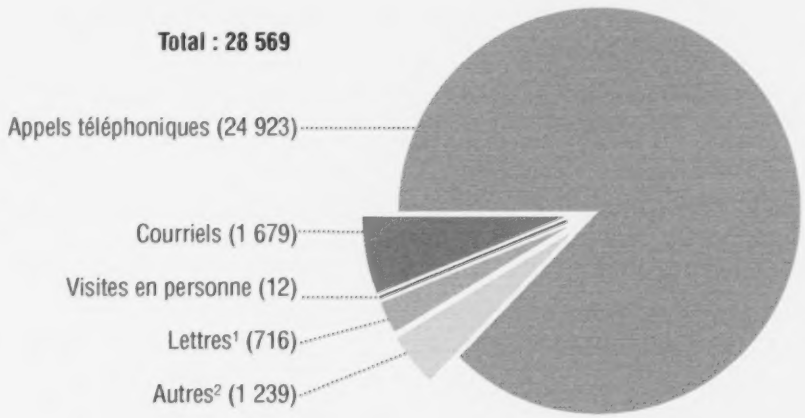
Tableau 2 : Nombre total de communications reçues par l'ACFC, selon la région géographique

	2006-2007	2007-2008
Alberta	3 274	3 094
Colombie-Britannique	3 834	3 494
Manitoba	1 283	1 119
Nouveau-Brunswick	1 159	797
Terre-Neuve-et-Labrador	583	437
Nouvelle-Écosse	1 063	626
Nunavut	46	26
Territoires du Nord-Ouest	47	41
Ontario	10 087	9 303
Île-du-Prince-Édouard	143	104
Québec	11 016	7 579
Saskatchewan	851	917
Yukon	15	26
États-Unis	101	134
Pays étrangers autres que les États-Unis	39	90
Provenance inconnue[1]	1 749	782
Total	**35 290**	**28 569**

[1] La personne ayant communiqué avec l'ACFC n'a pas précisé sa région.

La **figure 3** indique le mode de communication utilisé par les consommateurs pour présenter des demandes de renseignements et des plaintes à l'ACFC au cours de l'exercice écoulé. Près de 25 000 communications ont été faites par téléphone, soit 87 p. 100 du nombre total de communications.

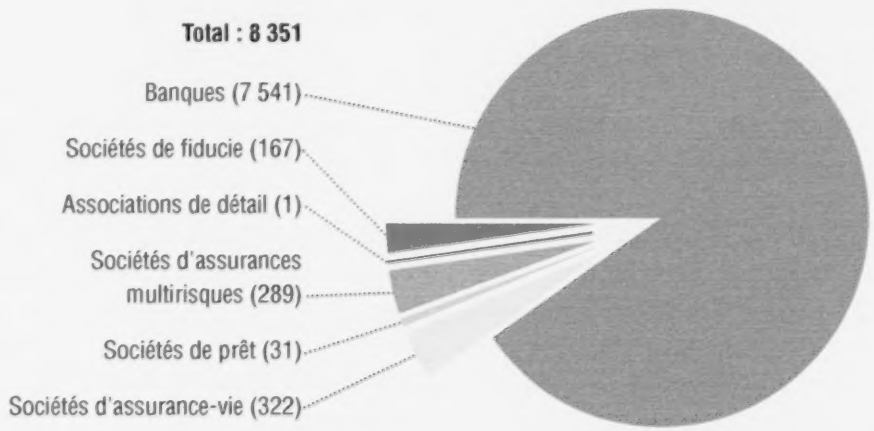
Figure 3 : Nombre total de communications reçues par l'ACFC, selon la source



[1] Comprend les lettres, les télécopies et les appels téléphoniques exigeant une réponse écrite.
[2] Comprend les dossiers ouverts par l'ACFC et les plaintes signalées par les institutions financières.

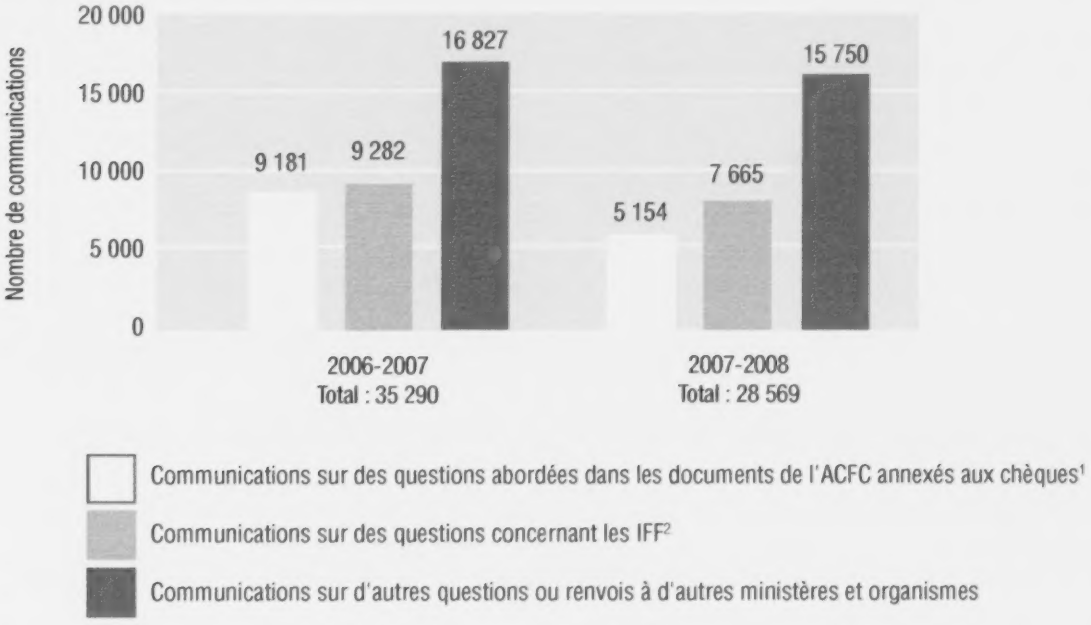
La **figure 4** ventile les demandes de renseignements concernant les institutions financières sous réglementation fédérale. Les banques ont fait l'objet de 90 p. 100 de ces demandes au cours de l'année.

Figure 4 : Nombre total de communications reçues par l'ACFC concernant les institutions financières sous réglementation fédérale



La **figure 5** ventile les demandes de renseignements et les plaintes que nous avons reçues en fonction de trois rubriques générales.

Figure 5 : Communications reçues par l'ACFC, par sujets



[1] Les campagnes de sensibilisation de l'ACFC au moyen de l'annexe de documents aux chèques ont essentiellement porté sur les droits des consommateurs lorsqu'ils traitent avec les banques. Cette catégorie peut inclure les communications se rapportant aux institutions financières fédérales (IFF).
[2] Ne comprend pas les communications des consommateurs résultant de l'annexe de documents aux chèques.

Le **tableau 3** indique les sujets abordés dans les demandes de renseignements et les plaintes que nous avons reçues pendant l'année, à l'exception des questions relatives à la conformité. Les agences d'évaluation du crédit, les régimes enregistrés d'épargne-études et les chèques constituaient les trois principales sources de préoccupation des consommateurs.

Tableau 3 : Demandes de renseignements et plaintes reçues pour des questions autres que la conformité, selon la catégorie[1]

Comptes	Demandes de renseignements	Plaintes	Total
Guichets automatiques bancaires	12	36	48
Accès aux fonds	65	62	127
Conventions de compte	10	13	23
Frais de tenue de compte	44	55	99
Information sur les comptes	107	25	132
Paiement de factures (en succursale)	0	3	3

Tableau 3 : Demandes de renseignements et plaintes reçues pour des questions autres que la conformité, selon la catégorie[1] (suite)

Comptes	Demandes de renseignements	Plaintes	Total
Chèques	410	227	637
Fermeture	34	73	107
Recouvrement	8	10	18
Cartes de débit	31	39	70
Dépôts directs	227	9	236
Traites et mandats	16	28	44
Fraude	7	21	28
Taux d'intérêt	3	9	12
Télématique bancaire	3	6	9
Ouverture	412	76	488
Découverts	6	16	22
Achats au point de vente	19	11	30
Débits préautorisés	10	27	37
Questions sur la protection des renseignements personnels	22	30	52
Qualité du service	5	15	20
Conservation des dossiers	10	1	11
Demandes de statistiques ou de données	1	0	1
Droit de compensation	52	57	109
Relevés	10	11	21
Services bancaires par téléphone	1	2	3
Ventes liées	3	0	3
Virements	28	43	71
Autres	410	34	444
Sous-total	**1 966**	**939**	**2 905**
Crédit			
Recouvrement	73	256	329
Agences d'évaluation du crédit	999	117	1 116
Conseils en matière de crédit	224	3	227
Sous-total	**1 296**	**376**	**1 672**
Cartes de crédit			
Information sur les comptes	55	16	71
Activation	11	0	11
Demandes	89	38	127
Paiement de factures	105	160	265
Annulations	58	29	87
Conventions avec les détenteurs de cartes	7	11	18
Recouvrement	11	68	79
Procédures de traitement des plaintes	1	3	4
Chèques de dépannage	3	4	7
Gestion de la dette	17	8	25
Dépôts (garantis seulement)	1	2	3

Tableau 3 : Demandes de renseignements et plaintes reçues pour des questions autres que la conformité, selon la catégorie[1] (suite)

Cartes de crédit	Demandes de renseignements	Plaintes	Total
Frais	33	41	74
Fraude	21	41	62
Assurances	22	22	44
Taux d'intérêt	54	59	113
Télématique bancaire	4	3	7
Émetteurs	196	4	200
Perte ou vol	4	0	4
Achats au point de vente	21	8	29
Paiements préautorisés	5	19	24
Questions sur la protection des renseignements personnels	4	4	8
Qualité du service	1	27	28
Renseignements prescrits par règlement	17	0	17
Demandes de statistiques ou de données	5	0	5
Programmes de récompense	4	13	17
Démarchage	20	33	53
Services bancaires par téléphone	0	2	2
Ventes liées	0	0	0
Transfert de soldes	7	10	17
Autres	27	12	39
Sous-total	**803**	**637**	**1 440**
Institutions financières			
Pièces et billets de banque	14	11	25
Succursales	4	2	6
Fermetures de succursales	94	17	111
Procédures de traitement des plaintes	75	28	103
Coordonnées	958	3	961
Questions de succession	39	41	80
Taux de change	21	15	36
Légitimité	464	0	464
Taux d'intérêt maximum	30	2	32
Cartes prépayées	34	15	49
Qualité du service	42	196	238
Renseignements prescrits par règlement	222	7	229
Coffrets de sécurité	5	6	11
Autres	34	6	40
Sous-total	**2 036**	**349**	**2 385**
Demandes de renseignements généraux			
ACFC	419	21	440
Fraude et vol d'identité	96	16	112
Publications[2]	1 129	3	1 132
Renvois à d'autres ministères ou organismes	9 649	917	10 566

Tableau 3 : Demandes de renseignements et plaintes reçues pour des questions autres que la conformité, selon la catégorie[1] (suite)

Institutions financières — Demandes de renseignements		Plaintes	Total
Refus d'encaisser les gros billets de banque	1	1	2
Règlements	107	1	108
Petites et moyennes entreprises	59	2	61
Autres	1 501	54	1 555
Sous-total	**12 961**	**1 015**	**13 976**
Assurances			
Automobile	164	117	281
Habitation	100	68	168
Personnes	105	87	192
Marges de crédit	0	1	1
Prêts	1	3	4
Hypothèques	4	2	6
Petites et moyennes entreprises	2	3	5
Voyages	7	5	12
Non précisé	24	19	43
Sous-total	**407**	**305**	**712**
Investissements			
Obligations d'épargne du Canada	253	3	256
Certificats de placement garantis	34	57	91
Fonds de revenu viager	4	3	7
Fonds communs de placement	16	42	58
Régimes de retraite	122	19	141
Régimes enregistrés d'épargne-études	1 059	46	1 105
Fonds enregistrés de revenu de retraite	13	13	26
Régimes enregistrés d'épargne-retraite	93	72	165
Actions	26	37	63
Non précisé	55	55	110
Sous-total	**1 675**	**347**	**2 022**
Prêts			
Prêts automobiles	84	40	124
Location	0	0	0
Marges de crédit	28	49	77
Hypothèques	204	213	417
Prêts sur salaire	30	50	80
Prêts personnels	59	99	158
Prêts étudiants	90	14	104
Non précisé	82	97	179
Sous-total	**577**	**562**	**1 139**
Total général	**21 721**	**4 530**	**26 251**

[1] Ne comprend pas les demandes des médias et les communications liées aux activités de liaison externe.
[2] Ces communications représentent seulement les demandes relatives aux publications. Elles ne comprennent pas les questions des consommateurs portant sur d'autres sujets.

Questions de conformité

Le **tableau 4** indique le nombre et le type de demandes de renseignements et de plaintes que nous avons reçues à propos de la conformité au cours des deux derniers exercices. Le nombre total de communications reçues à ce sujet durant le dernier exercice est presque le même qu'en 2006-2007.

Tableau 4 : Nombre total de communications reçues à propos de la conformité, selon la catégorie[1]

	2006-2007[2]	2007-2008
Codes de conduite et engagements publics		
Plaintes	124	108
Demandes de renseignements	1	3
Plaintes signalées directement par les institutions[3]	16	14
Demandes de renseignements des médias	0	0
Dispositions visant les consommateurs		
Plaintes	270	225
Demandes de renseignements	6	11
Plaintes signalées directement par les institutions	1 055	1 098
Demandes de renseignements des médias	0	0
Dépôts de documents	124	120
Total	**1 596**	**1 579**

[1] Pour une définition des termes, voir l'annexe A (Glossaire).
[2] Les chiffres se rapportant à 2006-2007 ont été rajustés depuis la parution du Rapport annuel 2006-2007 pour présenter un tableau plus exact des activités menées au cours de cette année.
[3] Jusqu'à maintenant, le commissaire de l'ACFC n'a pas exercé son droit d'obliger les institutions financières à signaler directement les plaintes relatives aux codes de conduite et aux engagements publics. Il a plutôt consenti à ce que les institutions financières signalent directement les plaintes ou fassent mieux connaître leurs codes et leurs engagements.

Le **tableau 5** donne un aperçu du nombre de cas de conformité traités par l'ACFC selon la nature des questions liées à la conformité. En 2007-2008, nous avons ouvert 1 565 dossiers. Nous avions fermé 1 493 dossiers à la fin de l'année.

Tableau 5 : Questions de conformité relatives aux dispositions visant les consommateurs, aux codes de conduite, aux engagements publics et au dépôt de documents[1]

Dispositions visant les consommateurs	Dossiers en suspens à la fin de 2006-2007	Dossiers ouverts en 2007-2008	Dossiers fermés en 2007-2008	Dossiers en suspens à la fin de 2007-2008
Comptes				
Divulgation des frais de tenue de comptes	2	2	3	1
Divulgation des frais pour les services à la clientèle	8	47	43	12
Divulgation des frais à l'ouverture d'un compte	13	44	49	8
Divulgation des taux d'intérêt applicables aux comptes et du mode de calcul	6	15	10	11
Généralités	1	13	9	5
Remise des conventions de compte et des procédures de traitement des plaintes	6	13	7	12
Remise d'un préavis de majoration des frais ou de prélèvement de nouveaux frais	20	74	88	6
Remise d'un préavis de majoration des frais ou de prélèvement de nouveaux frais pour un deuxième compte	1	3	3	1
Remise d'un avis de refus écrit	2	2	2	2
Refus d'ouvrir — Faillite	0	4	4	0
Refus d'ouvrir — Antécédents en matière de crédit	5	7	9	3
Refus d'ouvrir — Pas de pièce d'identité valable	11	17	26	2
Refus d'ouvrir — Généralités	23	57	72	8
Fermetures de succursales				
Généralités	2	1	3	0
Remise du préavis requis	3	6	5	4
Demandes visant la tenue de réunions publiques	3	5	8	0
Demandes visant la modification des exigences de communication	0	2	2	0
Ventes liées avec coercition				
Affichage et accessibilité d'un avis d'interdiction de ventes liées avec coercition	1	1	0	2
Affichage et accessibilité de l'interdiction de pratiquer les ventes liées avec coercition dans le site Web de l'institution	0	2	2	0
Généralités	7	24	19	12

Tableau 5 : Questions de conformité relatives aux dispositions visant les consommateurs, aux codes de conduite, aux engagements publics et au dépôt de documents[1] (suite)

Dispositions visant les consommateurs	Dossiers en suspens à la fin de 2006-2007	Dossiers ouverts en 2007-2008	Dossiers fermés en 2007-2008	Dossiers en suspens à la fin de 2007-2008
Procédures de traitement des plaintes				
Désignation d'un comité de surveillance des procédures	1	0	1	0
Affichage et accessibilité des procédures de traitement des plaintes	0	6	6	0
Établissement de procédures de traitement des plaintes	4	0	3	1
Non-respect des exigences concernant le dépôt de documents	0	2	1	1
Obligation des IFF[2] autres que les banques d'adhérer à un organisme tiers de règlement des différends	4	2	3	3
Conformité des institutions affiliées	0	1	0	1
Coût d'emprunt — Généralités	0	2	2	0
Cartes de crédit				
Divulgation en langage simple	1	1	1	1
Divulgation des changements apportés aux frais autres que les frais d'intérêt	2	14	10	6
Divulgation des changements apportés au coût d'emprunt ou à la convention de crédit	24	69	68	25
Divulgation du coût d'emprunt exprimé en taux annuel	3	32	20	15
Divulgation du coût d'emprunt lorsque la carte est attribuée	23	60	51	32
Divulgation des frais autres que les frais d'intérêt lorsque la carte est attribuée	11	50	47	14
Divulgation de l'information requise dans la publicité	1	13	1	13
Divulgation de l'information requise dans les formulaires de demande	4	21	10	15
Divulgation de l'information requise dans les relevés mensuels	5	4	4	5
Divulgation concernant les services facultatifs	5	30	26	9
Généralités	7	21	19	9
Remise des relevés mensuels	65	168	197	36
Relevés — Généralités	3	4	5	2
Divulgation des frais de service	25	13	34	4
Divulgation de la politique de retenue sur les chèques	7	32	35	4
Divulgation des taux d'intérêt dans la publicité	2	0	2	0
Divulgation des taux d'intérêt — Généralités	5	30	23	12

Tableau 5 : Questions de conformité relatives aux dispositions visant les consommateurs, aux codes de conduite, aux engagements publics et au dépôt de documents[1] (suite)

Dispositions visant les consommateurs	Dossiers en suspens à la fin de 2006-2007	Dossiers ouverts en 2007-2008	Dossiers fermés en 2007-2008	Dossiers en suspens à la fin de 2007-2008
Examen propre à une institution	2	1	2	1
Chèques du gouvernement du Canada				
Frais d'encaissement prélevés	5	3	4	4
Refus d'encaisser	6	7	11	2
Dépôts indiciels — Divulgation de l'information requise	0	18	11	7
Marges de crédit				
Divulgation des changements apportés aux frais autres que les frais d'intérêt	0	3	2	1
Divulgation des changements apportés au coût d'emprunt ou à la convention de crédit	7	32	26	13
Divulgation du coût d'emprunt exprimé en taux annuel	2	6	4	4
Divulgation du coût d'emprunt lorsque la marge de crédit est accordée	5	21	17	9
Divulgation des frais autres que les frais d'intérêt lorsque la marge de crédit est accordée	0	11	10	1
Divulgation concernant les services facultatifs	1	9	6	4
Divulgation de l'information requise dans la publicité	1	1	1	1
Généralités	2	9	8	3
Remise de relevés mensuels	8	26	29	5
Prêts				
Divulgation des changements apportés au coût d'emprunt ou à la convention de crédit	7	7	8	6
Divulgation du coût d'emprunt exprimé en taux annuel	0	3	0	3
Divulgation du coût d'emprunt lorsque le prêt est consenti	11	18	15	14
Divulgation des frais autres que les frais d'intérêt lorsque le prêt est consenti	0	1	1	0
Divulgation de l'information requise en cas de défaut de paiement	1	1	1	1
Divulgation de l'information requise dans la publicité	1	0	1	0
Divulgation concernant les services facultatifs	0	1	0	1
Généralités	6	21	6	21
Remise de relevés annuels	10	16	6	20
Relevés — Généralités	0	1	0	1

Tableau 5 : Questions de conformité relatives aux dispositions visant les consommateurs, aux codes de conduite, aux engagements publics et au dépôt de documents[1] (suite)

Dispositions visant les consommateurs	Dossiers en suspens à la fin de 2006-2007	Dossiers ouverts en 2007-2008	Dossiers fermés en 2007-2008	Dossiers en suspens à la fin de 2007-2008
Hypothèques				
Divulgation en langage simple	0	1	0	1
Divulgation des changements apportés aux frais autres que les frais d'intérêt	0	1	0	1
Divulgation des frais autres que les frais d'intérêt lorsque l'hypothèque est accordée	5	18	17	6
Divulgation des changements au coût d'emprunt ou à la convention de crédit	10	32	30	12
Divulgation du coût d'emprunt lorsque l'hypothèque est accordée	14	35	28	21
Divulgation du coût d'emprunt exprimé en taux annuel	2	8	4	6
Divulgation de l'information concernant le remboursement des prêts, les rabais et les frais	18	33	36	15
Divulgation de l'information requise en cas de défaut de paiement	0	1	1	0
Divulgation de l'information requise dans la publicité	1	1	0	2
Divulgation concernant les services facultatifs	2	13	9	6
Généralités	3	9	9	3
Remise de relevés annuels	1	4	5	0
Renouvellement — Généralités	1	6	5	2
Obligation de donner un préavis de 21 jours avant la date de renouvellement de l'hypothèque	3	19	15	7
Déclarations sur les responsabilités envers la collectivité				
Non-respect des exigences concernant le dépôt de documents	10	12	20	2
Sous-total	**461**	**1 323**	**1 281**	**503**

Codes de conduite et engagements publics	Dossiers en suspens à la fin de 2006-2007	Dossiers ouverts en 2007-2008	Dossiers fermés en 2007-2008	Dossiers en suspens à la fin de 2007-2008
Codes de conduite				
Activités d'assurance autorisées	11	16	18	9
Code relatif aux cartes de débit	27	48	42	33
Code de conduite sur les relations des banques avec les petites et moyennes entreprises	2	5	5	2

Tableau 5 : Questions de conformité relatives aux dispositions visant les consommateurs, aux codes de conduite, aux engagements publics et au dépôt de documents[1] (suite)

Codes de conduite et engagements publics	Dossiers en suspens à la fin de 2006-2007	Dossiers ouverts en 2007-2008	Dossiers fermés en 2007-2008	Dossiers en suspens à la fin de 2007-2008
Engagements publics				
Entente sur les comptes à frais modiques	0	1	0	1
Accessibilité des procédures de traitement des plaintes	1	1	1	1
Engagement de réduire la période de retenue sur les chèques	0	6	5	1
Cartes de crédit — Généralités	0	0	0	0
Cartes de crédit — Visa e-Promesse	0	2	0	2
Cartes de crédit — Responsabilité zéro	11	24	20	15
Lignes directrices applicables au transfert des régimes enregistrés	3	17	10	10
Engagement relatif aux services non sollicités	2	2	3	1
Sous-total	**57**	**122**	**104**	**75**

Dépôt de documents	Dossiers concernant le dépôt de documents en suspens à la fin de 2006-2007	Dossiers concernant le dépôt de documents reçus en 2007-2008	Dossiers concernant le dépôt de documents fermés en 2007-2008	Dossiers concernant le dépôt de documents en suspens à la fin de 2007-2008
Fermetures de succursales				
Remise d'un préavis de fermeture	1	38	39	0
Remise d'un préavis de fermeture — Moins de 500 mètres[3]	1	27	27	1
Remise d'un préavis pour les succursales en magasin, les agences et les satellites[3]	0	1	1	0
Remise d'un préavis de fermeture temporaire[3]	0	14	9	5
Remise de procédures de traitement des plaintes par les nouvelles institutions	1	23	10	14
Déclarations sur les responsabilités envers la collectivité	5	15	19	1
Procédures de traitement des plaintes révisées	1	2	3	0
Sous-total	**9**	**120**	**108**	**21**
Total général pour 2007-2008	**527**	**1 565**	**1 493**	**599**

[1] Dans certains cas, la reclassification des dossiers a rendu nécessaire une mise au point des données pour 2006-2007. L'ACFC peut reclassifier un dossier lorsqu'elle constate, après avoir mené une enquête plus poussée, que la plainte ou la demande de renseignements se rapporte plus directement à une question autre que celle initialement retenue.
[2] IFF : institution financière fédérale.
[3] Le dépôt de documents n'est pas exigé lorsque la succursale est réinstallée à un emplacement se situant dans un rayon de 500 mètres de l'emplacement de la succursale fermée. Le dépôt de ces documents n'est pas exigé par la loi, mais ils ont été soumis par les institutions financières tenant à en informer le commissaire.

Le **tableau 6** indique comment l'ACFC a réglé les 13 cas de conformité dont les dossiers ont été fermés en 2007-2008, et pour lesquels des mesures ont été prises.

Tableau 6 : Dossiers fermés pour des cas de conformité ayant fait l'objet de mesures

Dispositions visant les consommateurs	Nombre de dossiers fermés avec violations	Nombre de violations établies	Décisions du commissaire	Sanctions administratives pécuniaires[1]
Comptes				
Non-ouverture en raison des antécédents en matière de crédit	1	2	1 avis de décision[2]	6 000 $
Non-ouverture faute de pièces d'identité valables	2	4	(compris dans la décision ci-dessus)	(compris dans la sanction ci-dessus)
Cartes de crédit				
Non-divulgation des changements apportés au coût d'emprunt	1	1	1 procès-verbal de violation	25 000 $
Non-divulgation du coût d'emprunt lorsque la carte est attribuée	1	1	1 avis de décision	25 000 $
Non-divulgation des frais lorsque la carte est attribuée	2	2	2 avis de décision	10 000 $
Non-remise de relevés mensuels	1	1	1 procès-verbal de violation	5 000 $
Non-divulgation de l'information requise sur les relevés mensuels	1	3	1 procès-verbal de violation	25 000 $
Chèques du gouvernement du Canada				
Frais d'encaissement prélevés	2	2	1 avis de décision[3]	0 $
Refus d'encaisser	1	1	1 avis de décision	1 000 $
Marges de crédit				
Non-divulgation du coût d'emprunt lorsque la marge de crédit est accordée	1	1	1 avis de décision	0 $
Total	**13**	**18**		**97 000 $**

[1] Puisque les états financiers de l'ACFC sont établis selon la comptabilité d'exercice, ils indiquent le montant total des sanctions administratives pécuniaires (SAP) imposées durant l'exercice. Toutefois, le tableau 6 fait rapport sur le montant total des SAP selon la période où elles ont été payées. Les SAP n'ont pas toutes été payées au cours du même exercice où elles ont été imposées. Cela explique la différence entre le montant total des SAP indiqué dans les états financiers (76 000 $) et celui indiqué dans le tableau 6 (97 000 $).

[2] Un avis de décision a été émis pour les trois cas visant la non-ouverture d'un compte.

[3] Un avis de décision a été émis pour les deux cas visant les frais d'encaissement prélevés.

Le **tableau 7** indique le nombre de dossiers fermés au cours de l'année pour des cas se rapportant aux dispositions visant les consommateurs.

Tableau 7 : Dossiers fermés pour des cas relatifs aux dispositions visant les consommateurs, selon le type de disposition[1]

Dispositions visant les consommateurs
Comptes
Divulgation des frais de tenue de compte
Divulgation des frais pour les services à la clientèle
Divulgation des frais à l'ouverture d'un compte
Divulgation des taux d'intérêt applicables aux comptes et du mode de calcul
Généralités
Remise des conventions de compte et des procédures de traitement des plaintes
Remise d'un préavis de majoration des frais ou de prélèvement de nouveaux frais
Remise d'un préavis de majoration des frais ou de prélèvement de nouveaux frais pour un deuxième compte
Remise d'un avis de refus écrit
Refus d'ouvrir — Faillite
Refus d'ouvrir — Antécédents en matière de crédit
Refus d'ouvrir — Pas de pièce d'identité valable
Refus d'ouvrir — Généralités
Fermetures de succursales
Généralités
Remise du préavis requis
Demandes visant la tenue de réunions publiques
Demandes visant la modification des exigences de communication
Ventes liées avec coercition
Affichage et accessibilité de l'interdiction de pratiquer les ventes liées avec coercition dans le site Web de l'institution
Généralités
Procédures de traitement des plaintes
Désignation d'un comité de surveillance des procédures
Affichage et accessibilité des procédures de traitement des plaintes
Établissement de procédures de traitement des plaintes
Non-respect des exigences concernant le dépôt de documents
Obligation des IFF[4] autres que les banques d'adhérer à un organisme tiers de règlement des différends

Réglé à l'échelle du secteur	Réglé au moyen d'une entente de conformité[2]	Ayant déjà fait l'objet d'un rapport de conformité	Négligeable	Non-violation	Non lié à la conformité[3]	Autre	Violation	Retrait	Refus	Acceptation	Examen terminé	Total
			3									3
2		1	2	29	8			1				43
3			1	43	2							49
3			1	5	1							10
1				4	4							9
			2	4				1				7
			9	77	2							88
			1	2								3
			1	1								2
				1				3				4
			1	4			1	3				9
				22			2	2				26
				62	8			2				72
				2	1							3
			2	3								5
								3	5			8
										2		2
				2								2
				19								19
	1											1
				6								6
				3								3
1												1
				3								3

Tableau 7 : Dossiers fermés pour des cas relatifs aux dispositions visant les consommateurs, selon le type de disposition[1] (suite)

Dispositions visant les consommateurs
Coût d'emprunt — Généralités
Cartes de crédit
Divulgation en langage simple
Divulgation des changements apportés aux frais autres que les frais d'intérêt
Divulgation des changements apportés au coût d'emprunt ou à la convention de crédit
Divulgation du coût d'emprunt exprimé en taux annuel
Divulgation du coût d'emprunt lorsque la carte est attribuée
Divulgation des frais autres que les frais d'intérêt lorsque la carte est attribuée
Divulgation de l'information requise dans la publicité
Divulgation de l'information requise dans les formulaires de demande
Divulgation de l'information requise dans les relevés mensuels
Divulgation concernant les services facultatifs
Généralités
Remise de relevés mensuels
Relevés — Généralités
Divulgation des frais de service
Divulgation de la politique de retenue sur les chèques
Divulgation des taux d'intérêt dans la publicité
Divulgation des taux d'intérêt — Généralités
Examen propre à une institution
Chèques du gouvernement du Canada
Frais d'encaissement prélevés
Refus d'encaisser
Dépôts indiciels — Divulgation de l'information requise
Marges de crédit
Divulgation des changements apportés aux frais autres que les frais d'intérêt
Divulgation des changements apportés au coût d'emprunt ou à la convention de crédit
Divulgation du coût d'emprunt exprimé en taux annuel
Divulgation du coût d'emprunt lorsque la marge de crédit est accordée
Divulgation des frais autres que les frais d'intérêt lorsque la marge de crédit est accordée
Divulgation concernant les services facultatifs
Divulgation de l'information requise dans la publicité
Généralités
Remise de relevés mensuels

Réglé à l'échelle du secteur	Réglé au moyen d'une entente de conformité[2]	Ayant déjà fait l'objet d'un rapport de conformité	Négligeable	Non-violation	Non lié à la conformité[2]	Autre	Violation	Retrait	Refus	Acceptation	Examen terminé	Total
1								1				2
				1								1
				9	1							10
1		5	4	55	1		1	1				68
			2	15	2			1				20
4				39	5	1	1	1				51
		5		38	1		2	1				47
						1						1
				10								10
				3			1					4
1				23	2							26
2			3	7	6			1				19
57			36	99	1	2	1	1				197
				5								5
20			1	10	3							34
			1	30	4							35
1				1								2
2				19	2							23
											2	2
				1			2	1				4
			2	6			1	2				11
			2	9								11
				2								2
1			8	16	1							26
			1	2	1							4
3			1	11	1		1					17
			2	8								10
				6								6
1												1
				7				1				8
11	1		5	11	1							29

Tableau 7 : Dossiers fermés pour des cas relatifs aux dispositions visant les consommateurs, selon le type de disposition[1] (suite)

Dispositions visant les consommateurs
Prêts
Divulgation des changements apportés au coût d'emprunt ou à la convention de crédit
Divulgation du coût d'emprunt lorsque le prêt est consenti
Divulgation des frais autres que les frais d'intérêt lorsque le prêt est consenti
Divulgation de l'information requise en cas de défaut de paiement
Divulgation de l'information requise dans la publicité
Généralités
Remise de relevés annuels
Hypothèques
Divulgation des frais autres que les frais d'intérêt lorsque l'hypothèque est accordée
Divulgation des changements apportés au coût d'emprunt ou à la convention de crédit
Divulgation du coût d'emprunt lorsque l'hypothèque est accordée
Divulgation du coût d'emprunt exprimé en taux annuel
Divulgation de l'information concernant le remboursement des prêts, les rabais et les frais
Divulgation de l'information requise en cas de défaut de paiement
Divulgation concernant les services facultatifs
Généralités
Remise de relevés annuels
Renouvellement — Généralités
Obligation de donner un préavis de 21 jours avant la date de renouvellement de l'hypothèque
Déclarations sur les responsabilités envers la collectivité
Non-respect des exigences concernant le dépôt de documents
Total

[1] Pour une définition de ces termes, voir l'annexe A (Glossaire).
[2] Les ententes de conformité comprennent également des plans d'action moins officiels.
[3] Après un examen plus poussé, il a été déterminé qu'il ne s'agissait pas d'un cas relatif à une question de conformité.
[4] IFF : institution financière fédérale.

Réglé à l'échelle du secteur	Réglé au moyen d'une entente de conformité[2]	Ayant déjà fait l'objet d'un rapport de conformité	Négligeable	Non-violation	Non lié à la conformité[3]	Autre	Violation	Retrait	Refus	Acceptation	Examen terminé	Total
			1	6		1						8
1	1		3	8	1	1						15
				1								1
				1								1
			1									1
			1		2	2		1				6
1	2	2		1								6
			1	13	2			1				17
3	1		8	17	1							30
			3	25								28
				3	1							4
3	1		4	26	1			1				36
				1								1
				8	1							9
				5	4							9
			1	3	1							5
	1			4								5
1				13				1				15
18			2									20
142	**8**	**13**	**116**	**870**	**72**	**8**	**13**	**30**	**5**	**2**	**2**	**1 281**

Le **tableau 8** indique comment l'ACFC a réglé les cas liés aux codes de conduite et aux engagements publics en 2007-2008. Nous avons fermé 104 dossiers au cours de l'année; la plupart de ceux-ci se rapportaient au code relatif aux cartes de débit ou aux cartes de crédit.

Tableau 8 : Dossiers fermés pour des cas de conformité relatifs aux codes de conduite et aux engagements publics[1], selon le type de disposition

	Respect	Non-respect	Retrait	Question autre que la conformité[2]	Pas une question de fond	Nombre total de dossiers
Codes de conduite						
Activités d'assurance autorisées	8	4	2	3	1	18
Code relatif aux cartes de débit	26	7	4	4	1	42
Code de conduite sur les relations des banques avec les petites et moyennes entreprises	4	0	0	1	0	5
Engagements publics						
Accessibilité des procédures de traitement des plaintes	0	0	0	0	1	1
Engagement de réduire la période de retenue sur les chèques	3	0	2	0	0	5
Cartes de crédit — Responsabilité zéro	13	2	1	4	0	20
Lignes directrices applicables au transfert des régimes enregistrés	4	1	3	0	2	10
Engagement relatif aux services non sollicités	2	0	0	0	1	3
Total	**60**	**14**	**12**	**12**	**6**	**104**

[1] Pour une définition de ces termes, voir l'annexe A (Glossaire) et l'annexe C (Principaux codes de conduite et engagements publics sous la surveillance de l'ACFC).
[2] Après un examen plus poussé, il a été déterminé qu'il ne s'agissait pas d'un cas relatif à une question de conformité.

Le **tableau 9** présente la façon dont l'ACFC a traité les plaintes portant sur les fermetures de succursales au cours des deux dernières années.

Tableau 9 : Questions relatives aux fermetures de succursales

	2006-2007	2007-2008
Préavis de fermeture de succursales déposés par les institutions financières[1]	101	80
Plaintes reçues au sujet des fermetures de succursales[2]	40	17
Demandes visant la modification des exigences de préavis de fermeture de succursales		
Reçues	0	2
En suspens	0	0
Accordées	1	2
Refusées	0	0
Demandes visant la tenue de réunions publiques concernant des fermetures de succursales[3]		
Reçues	7	5
En suspens	3	0
Retirées	3	3
Nombre de fermetures de succursales pour lesquelles des demandes visant la tenue de réunions ont été reçues, et des réunions ont été exigées ou non exigées		
Succursales pour lesquelles des demandes visant la tenue d'une réunion ont été reçues	8	5
Succursales pour lesquelles le commissaire a exigé la tenue d'une réunion	0	0
Succursales pour lesquelles le commissaire n'a pas exigé la tenue d'une réunion[4]	2	5

[1] Il s'agit du nombre total de préavis de fermeture de succursales déposés, y compris pour les succursales non visées par la définition de succursale prescrite par règlement. Comprend aussi les demandes visant la modification des exigences de préavis.
[2] Il s'agit de plaintes liées aux fermetures de succursales; les auteurs des plaintes ne demandaient pas la tenue d'une réunion.
[3] Dans certains cas, il s'agit de demandes multiples concernant la même succursale.
[4] Les institutions décident souvent de leur plein gré de tenir une réunion publique sans que le commissaire l'exige officiellement.

Activités de l'ACFC

Rôles et responsabilités opérationnels

Groupe de la direction

Le Groupe de la direction, qui comprend le commissaire et le commissaire adjoint, exerce les fonctions suivantes :

- gérer les activités de l'ACFC, y compris tous les aspects des programmes, des finances, de l'administration et des ressources humaines;
- surveiller environ 425 institutions financières sous réglementation fédérale pour déterminer si elles se conforment aux dispositions législatives visant les consommateurs qui leur sont applicables, de même qu'à leurs propres codes de conduite volontaires et engagements publics;
- mener des initiatives d'envergure nationale en matière d'éducation pour définir les besoins des consommateurs sur le plan des connaissances financières, et y répondre.

Le commissaire de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada est nommé pour une période pouvant aller jusqu'à cinq ans. La commissaire en poste, Ursula Menke, a été nommée le 3 décembre 2007.

Le commissaire dépose un rapport au Parlement chaque année, par l'intermédiaire du ministre des Finances, et rend compte régulièrement au ministre des Finances des activités et des constatations de l'Agence.

Le commissaire de l'ACFC est membre d'office du conseil d'administration de la Société d'assurance-dépôts du Canada (SADC). Il fait aussi partie du Comité de surveillance des institutions financières, présidé par le surintendant des institutions financières. De plus, il est membre du Comité consultatif supérieur, présidé par le sous-ministre des Finances. À ce titre, de concert avec le commissaire adjoint et d'autres membres du personnel de l'ACFC, il met ses connaissances et ses compétences dans le domaine de la consommation au service du Comité, lequel fournit des conseils stratégiques au ministre des Finances sur les grandes questions financières.

Le Groupe de la direction comporte aussi une unité de services juridiques. Celle-ci comprend un avocat-conseil du ministère de la Justice Canada, qui fait partie de notre équipe de direction et donne des avis sur tous les aspects du mandat et des activités de l'Agence.

Direction de l'éducation des consommateurs et des affaires publiques

En vertu de la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada*, l'ACFC a pour mandat de sensibiliser les consommateurs aux obligations des institutions financières en vertu des dispositions législatives visant les consommateurs qui leur sont applicables, et de favoriser leur compréhension des services financiers et des questions s'y rapportant. À cette fin, la Direction de l'éducation des consommateurs et des affaires publiques de l'Agence exerce les fonctions suivantes :

- préparer des documents d'information pour permettre aux consommateurs de mieux connaître les obligations législatives des institutions financières, ainsi que les produits et les services financiers;

- mener des travaux de recherche et des sondages;
- diffuser de l'information par l'intermédiaire des médias, du site Web de l'ACFC et de nos partenaires;
- assurer la liaison avec les groupes communautaires, les associations et d'autres intervenants;
- traiter la correspondance avec les consommateurs;
- répondre aux besoins du centre d'appels de l'ACFC (exploité par la SADC).

Direction de la conformité et de l'application

La Direction de la conformité et de l'application de l'ACFC a pour tâche de surveiller les institutions financières afin de s'assurer qu'elles se conforment aux dispositions visant les consommateurs de la *Loi sur les banques*, de la *Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt*, de la *Loi sur les sociétés d'assurances* et de la *Loi sur les associations coopératives de crédit*.

Les dispositions visant les consommateurs sont énumérées à l'annexe B. De façon générale, elles se rapportent aux activités suivantes :

- l'ouverture des comptes de dépôt de détail;
- l'encaissement des chèques du gouvernement fédéral;
- les ventes liées avec coercition;
- la divulgation de renseignements sur les frais et les intérêts applicables aux comptes;
- la divulgation du coût d'emprunt;
- la divulgation des politiques sur la retenue des fonds déposés par chèque;
- la communication de l'information aux consommateurs à propos de l'ACFC lorsqu'ils veulent déposer une plainte concernant un produit ou un service;
- la préparation des déclarations sur les responsabilités envers la collectivité;
- l'établissement de procédures de traitement des plaintes;
- la fermeture des succursales de détail.

La Direction surveille aussi la conformité aux codes de conduite volontaires et aux engagements publics adoptés par les institutions financières fédérales, directement ou par l'intermédiaire d'une association du secteur, et elle rend compte de sa surveillance. Les codes portent sur des sujets comme les cartes de débit et les relations entretenues avec les petites et moyennes entreprises en matière de crédit.

De plus, la Direction exerce les fonctions suivantes :

- faire enquête sur les plaintes et donner suite aux questions de conformité liées aux dispositions visant les consommateurs relevant de l'une ou l'autre des lois que l'ACFC est chargée de faire respecter;
- gérer l'application du cadre de conformité de l'Agence et veiller à ce que les institutions financières sous réglementation fédérale s'y conforment;
- surveiller les systèmes de suivi de l'Agence en vue de déceler des tendances en matière de conformité;
- encourager les institutions financières à élaborer des politiques et des procédures aux fins de la mise en œuvre des dispositions visant les consommateurs qui leur sont applicables;
- promouvoir une culture de conformité au sein des institutions financières sous réglementation fédérale.

Parmi les instruments de surveillance de la conformité dont dispose la Direction, mentionnons les sondages auprès des consommateurs, l'analyse des plaintes et des demandes de renseignements, l'examen annuel et les examens spéciaux des institutions financières sous réglementation fédérale, les

études effectuées par des tiers et les analyses fondées sur le marché (évaluations mystères).

Les membres de l'ACFC tiennent régulièrement des réunions avec des représentants des institutions financières. Certaines réunions ont lieu tous les trimestres pour échanger de l'information sur des sujets d'intérêt commun, comme les activités de surveillance, les questions liées à la conformité à l'échelle du secteur et les points de vue du commissaire sur la conformité aux lois, aux règlements, aux codes volontaires et aux engagements publics. L'Agence a pour objectif de protéger les intérêts des consommateurs canadiens de produits et de services financiers, et de promouvoir la conformité aux règlements, ce qui nécessite la collaboration des institutions financières.

Direction des services administratifs

Les principales responsabilités de la Direction des services administratifs de l'ACFC consistent à assurer la gestion des services suivants : finances, ressources humaines, accès à l'information et protection des renseignements personnels, installations, documents, informatique, protection, santé et sécurité au travail, courrier et messagerie, et distribution des publications.

L'ACFC a conclu un marché avec le Bureau du surintendant des institutions financières pour obtenir des services de ressources humaines, des services de vérification interne, des services financiers et des services de bibliothèque et de documentation.

Pratiques de gestion exemplaires

L'ACFC est déterminée à offrir des programmes efficaces, qui tiennent compte de son cadre de gestion et de responsabilisation axé sur les résultats (CGRR). Le cas échéant, nous mettons en œuvre et tenons à jour notre plan d'action pour améliorer nos procédés de gestion. Cette année, nous avons axé nos efforts sur les domaines qui suivent.

Information intégrée sur le rendement

Le CGRR demeure la pierre angulaire de la stratégie d'évaluation du rendement de l'ACFC. Le cadre comprend :

- un modèle logique qui décrit le programme de l'ACFC du point de vue des activités planifiées, des produits connexes et des résultats escomptés;
- une stratégie d'évaluation présentant les problèmes, les questions et les données liés à l'évaluation;
- une stratégie en matière de rapport.

Les indicateurs de rendement et la méthode utilisés pour la stratégie et le plan d'évaluation de l'ACFC s'appuient sur les données tirées de notre mesure du rendement approfondie et permanente. Notre système de gestion intégrée des cas fondé sur le Web saisit l'information concernant les communications avec les consommateurs. Nous améliorons sans cesse nos systèmes de saisie et de suivi des données pour que l'information requise au titre du CGRR soit recueillie et utilisée de manière efficace.

Le *Rapport d'évaluation de la gestion des programmes et du rendement* (affiché dans notre site Web), que l'ACFC publie une fois par an, décrit les réalisations et les résultats de l'Agence pour chaque exercice. Ce rapport compare également les résultats obtenus avec les cibles et les engagements en matière de rendement pour l'année, qui sont exposés dans le plan d'activités de l'ACFC.

Pour assurer la surveillance de nos activités, nous produisons régulièrement des rapports statistiques et des rapports de gestion. Nous produisons aussi des fiches de rendement trimestrielles pour faire état de données et d'indicateurs particuliers, conformément au plan d'activités.

En 2006-2007, nous avons mené une « enquête mystère » pour évaluer le rendement des agents du service à la clientèle du Centre de communications avec les consommateurs. À la suite de cette enquête, nous avons préparé des documents de formation à l'intention des agents, et nous les avons distribués en 2007-2008. Nous avons poursuivi l'examen de nos activités — en particulier celles du Centre et de l'Unité de la correspondance — afin d'être sûrs de respecter nos engagements du point de vue du service aux consommateurs.

Ressources humaines

Nous avons examiné notre plan des ressources humaines en 2007-2008. Nous avons évalué un large éventail d'éléments, dont les postes essentiels, les départs à la retraite prévus, les nouveaux postes requis d'après le plan d'activités, les compétences fondamentales, les besoins en matière de formation et les possibilités de perfectionnement. À la suite de l'examen, nous avons complété le plan de dotation de l'Agence pour 2008-2009.

En 2007-2008, nous avons de nouveau mené un sondage auprès de nos employés pour recueillir leur point de vue sur diverses questions organisationnelles et pour connaître leur niveau de satisfaction à l'égard de ces questions.

Gestion intégrée du risque

Nous avons élaboré ou actualisé des rapports de suivi qui servent à surveiller notre mise en œuvre des activités d'atténuation des risques. Les rapports sont présentés au Comité de vérification de l'Agence au moins une fois par an. Notre plan d'activités 2007-2009 fait état de certains des principaux risques, ainsi que des stratégies que nous appliquons pour les réduire.

Gérance rigoureuse

Nous continuons de travailler avec le Bureau du surintendant des institutions financières pour assurer nos services financiers, nos services de ressources humaines, nos services de bibliothèque et nos services de vérification interne. Le Bureau du vérificateur général du Canada se charge de la vérification annuelle de nos états financiers. Toutes les vérifications et tous les documents s'y rattachant sont présentés au Comité de vérification de l'ACFC.

Après avoir actualisé le profil de risque organisationnel et la matrice des risques liés aux processus administratifs de l'Agence, nous avons mis à jour son plan de vérification interne pluriannuel. Nous avons aussi mené notre quatrième vérification interne, qui était axée sur le Centre de communications avec les consommateurs.

Nous avons amorcé notre autoévaluation du cadre de responsabilisation de gestion en mettant au point un modèle pour les 21 éléments examinés. Nous avons évalué trois de ces éléments en 2007-2008, et nous prévoyons terminer l'autoévaluation en 2008-2009.

Dans d'autres domaines de la gérance, nous avons amélioré notre capacité à rendre compte des programmes de l'ACFC de manière à ce que la haute direction continue à disposer de l'information dont elle a besoin pour prendre des décisions éclairées.

Rendement de l'ACFC

Service aux consommateurs

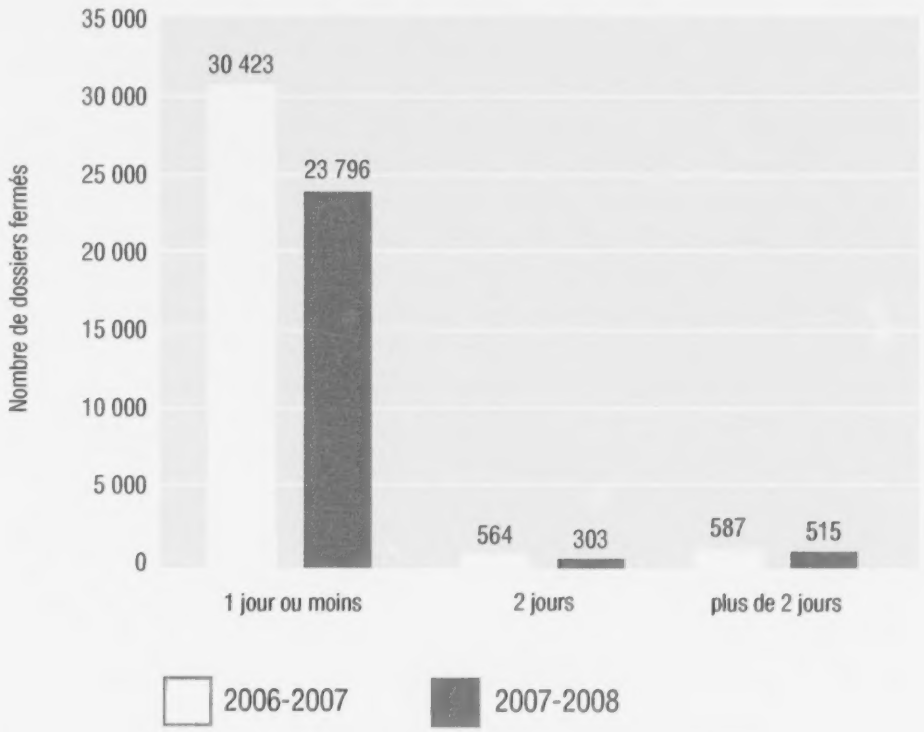
Nous suivons notre rendement du point de vue du service aux consommateurs dans trois principaux secteurs d'activité : le Centre de communications avec les consommateurs, l'Unité de la correspondance et la Direction de la conformité et de l'application.

Centre de communications avec les consommateurs

Le Centre de communications avec les consommateurs répond aux demandes de renseignements par téléphone sur une vaste gamme de sujets liés aux questions, aux services et aux produits financiers.

La **figure 6** montre que plus de 96 p. 100 des demandes de renseignements par téléphone ont été traitées le même jour au cours de l'exercice écoulé.

Figure 6 : Temps nécessaire pour fermer un dossier relatif à un appel téléphonique reçu par le Centre de communications avec les consommateurs[1]

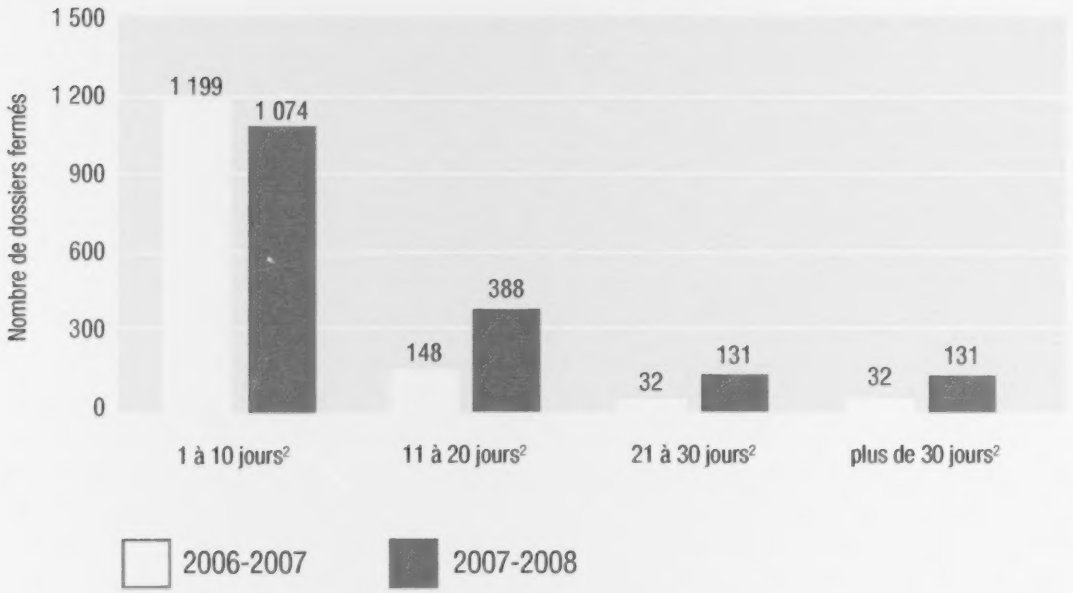


[1] Ne comprend pas les demandes des médias et les communications liées aux activités de liaison externe et aux questions de conformité.

Unité de la correspondance

L'Unité de la correspondance donne suite aux courriels et aux lettres des consommateurs. Pour des détails, voir la **figure 7**.

Figure 7 : Temps nécessaire pour fermer un dossier après la réception d'une communication[1] ou la visite d'un consommateur, pour des questions autres que la conformité



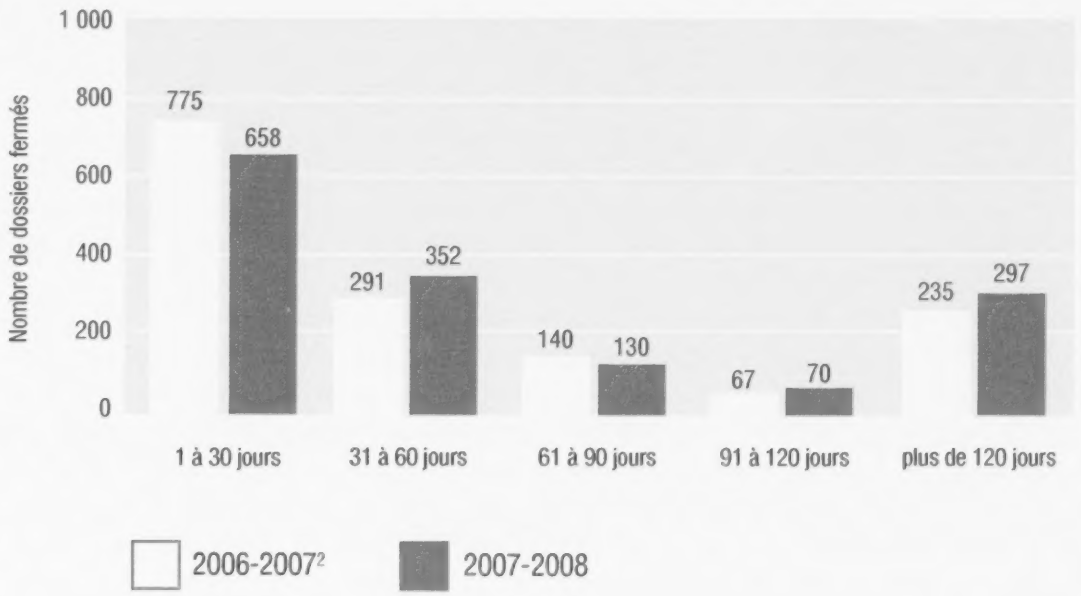
[1] Comprend les lettres, les courriels et les télécopies, ainsi que les appels téléphoniques exigeant une réponse par écrit. Ne comprend pas les demandes des médias et les communications liées aux activités de liaison externe.

[2] Dans les années précédentes, les catégories utilisées pour faire rapport sur cette mesure étaient exprimées en multiples de 7 jours. Le changement à des multiples de 10 jours est conforme au plan d'activités actuel de l'ACFC. L'Agence a vérifié auprès de plusieurs sources que ses engagements en matière de service et ses délais de réponse cibles continuaient à respecter des lignes directrices appropriées. Les chiffres pour 2006-2007 ont été rajustés en conséquence.

Direction de la conformité et de l'application

La Direction de la conformité et de l'application traite les dossiers liés à la conformité le plus efficacement et rapidement possible. Comme le montre la **figure 8**, au cours de l'exercice écoulé, la Direction a fermé 44 p. 100 des dossiers dans un délai de 30 jours ouvrables. Environ 67 p. 100 de l'ensemble des dossiers ont été fermés dans un délai de 60 jours ouvrables.

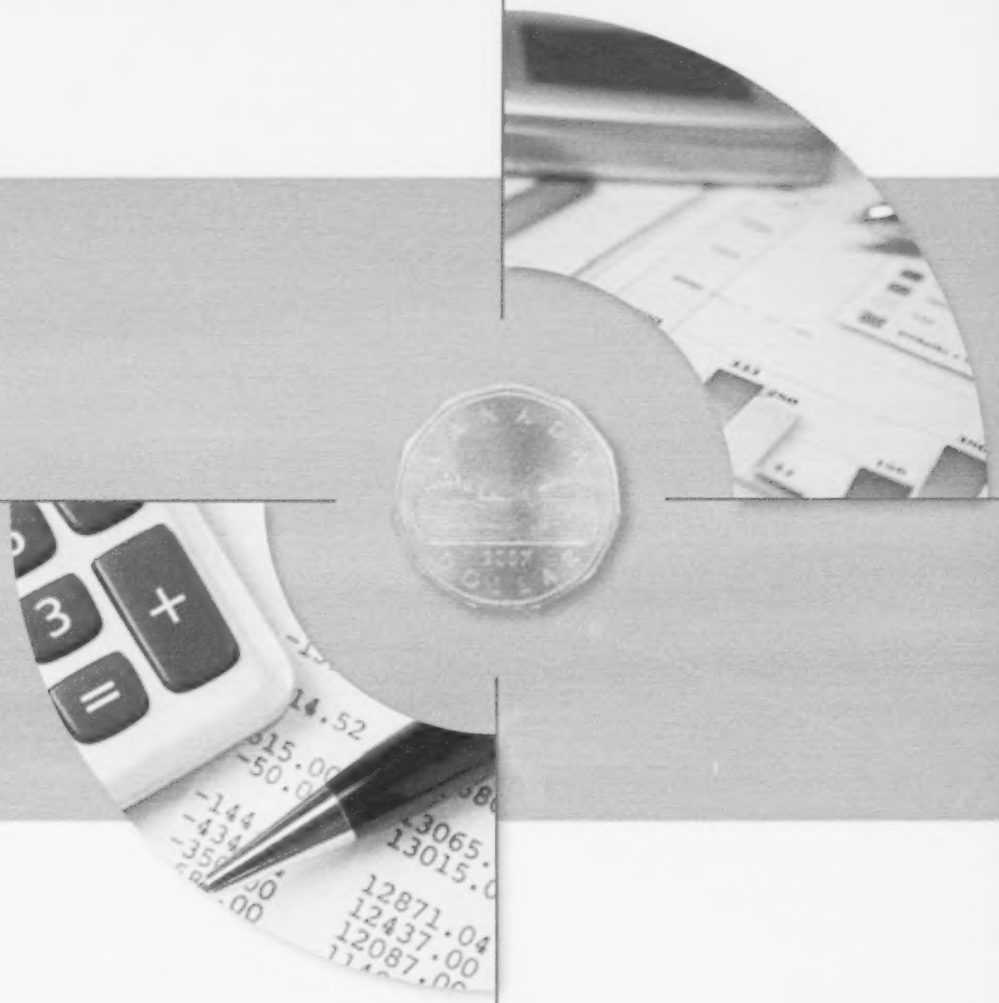
Figure 8 : Temps nécessaire pour fermer un dossier relatif à une question de conformité[1]



[1] Comprend les plaintes et les demandes de renseignements des consommateurs, les plaintes signalées par les institutions et les dépôts de documents. Ne comprend pas les demandes des médias.

[2] Les chiffres se rapportant à 2006-2007 ont été rajustés depuis la parution du Rapport annuel 2006-2007 pour présenter un tableau plus exact des activités menées au cours de cette année.

États financiers



Points saillants 2007-2008

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) est un organisme fédéral essentiellement financé par les cotisations que versent les institutions financières sous réglementation fédérale. En 2007-2008, l'ACFC a reçu des fonds additionnels du gouvernement pour la mise en œuvre d'une priorité gouvernementale spécifique. Ce financement a été prévu afin que l'Agence « élabore, partage et facilite la diffusion, entre les fournisseurs de services d'éducation financière et autres tiers, de l'information et du matériel didactique pour l'acquisition des connaissances financières de base, surtout chez les jeunes »[4].

Les dépenses de l'Agence en matière de ressources humaines ont augmenté de 252 000 $ par rapport à 2006-2007. Cette hausse comprend les dépenses liées à la dotation des postes associés à l'initiative de littératie financière et à la technologie de l'information (TI). La hausse est cependant moins importante que prévu puisque certains membres du personnel de l'Agence se sont vu confier des tâches dans le cadre de l'initiative de littératie financière. Cette réaffectation du personnel et d'autres situations expliquent que certains postes sont restés vacants pendant un certain temps, car le temps pris pour le recrutement a été plus long que prévu.

Les dépenses relatives aux services professionnels ont baissé d'environ 118 000 $ par rapport à 2006-2007. Cela tient au fait que bon nombre de sondages, une activité liée à l'assurance de la qualité et plusieurs initiatives de sensibilisation menés au cours de l'exercice précédent n'ont pas été réalisés de nouveau en 2007-2008. En effet, certaines de ces activités ne sont menées qu'à des intervalles de deux ou trois ans. La baisse a été partiellement neutralisée par l'ajout de services professionnels dans le cadre de l'initiative de littératie financière.

Les dépenses relatives aux locaux ont augmenté d'environ 120 000 $ par rapport à 2006-2007, partiellement en raison de l'amortissement accru lié aux améliorations locatives et de la hausse du coût d'entreposage et de traitement des publications de l'ACFC. Les améliorations locatives apportées en 2007-2008 s'imposaient pour répondre aux besoins du personnel affecté à l'initiative de littératie financière.

Les dépenses administratives et autres ont diminué d'environ 210 000 $ par rapport à 2006-2007, principalement à cause de la baisse des coûts d'impression. Plusieurs travaux d'impression relatifs à certaines des principales publications de l'ACFC n'ont pas été réalisés de nouveau en 2007-2008.

Les coûts associés à la gestion et à la technologie de l'information ont été inférieurs à ceux de l'année précédente d'environ 302 000 $. L'ACFC a pris en charge les services de TI, dont la prestation était assurée auparavant par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, pour garantir un niveau de sécurité accru et mieux répondre aux besoins changeants de l'Agence en matière de TI.

Il convient de noter que les coûts associés aux salaires et aux avantages sociaux des membres de l'équipe de la TI de l'ACFC ont amoindri la réduction du coût global des

[4] *Plan d'activités de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada*, mis à jour le 31 mars 2008.

services de TI. Les dépenses relatives aux honoraires des consultants en TI, dont les services ont été retenus pour l'élaboration du portail Web de l'initiative de littératie financière (La Clik Économik) et pour la mise en œuvre du système de gestion des dossiers, des documents et de l'information, ont aussi réduit les économies au chapitre du coût global de la TI.

Les frais d'intérêt ont baissé d'environ 30 000 $ par rapport à 2006-2007 en raison de la diminution du montant non réglé du prêt exigible au cours de l'exercice.

Depuis sa création, conformément au principe de gestion qui la guide, l'Agence met l'accent sur l'exécution des programmes prévus par la loi qui la régit. Nous avons donc opté pour la formule des services communs ou partagés en ce qui concerne les services organisationnels génériques, lorsqu'elle est valable du point de vue de la rentabilité. La structure de coûts de l'ACFC peut donc varier par rapport à celle d'autres organisations fédérales en raison de son utilisation de services communs ou partagés. Les dépenses liées à ces services sont comptabilisées au titre des services professionnels et non des ressources humaines comme ce serait le cas si les services étaient fournis par le personnel de l'Agence.

L'ACFC continue à souscrire au concept des accords de services communs et elle a pris des dispositions avec les organismes suivants :

- le Bureau du surintendant des institutions financières pour les ressources humaines, la gestion comptable et l'administration, les services de vérification interne et les services de recherche;
- la Société d'assurance-dépôts du Canada pour un centre d'appels conjoint.

Ces partenariats stratégiques donnent à l'Agence la souplesse requise pour gérer des programmes en évolution de la manière la plus rentable et la plus efficiente possible.

Responsabilité de la direction à l'égard des états financiers

La direction de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) est responsable de l'intégrité et de l'objectivité des états financiers ci-joints, et de leur concordance avec tous les autres renseignements figurant dans le présent rapport annuel.

Ces états financiers, qui contiennent des montants établis d'après les meilleures estimations de la direction, déterminées par l'expérience et le jugement, ont été préparés conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada pour le secteur privé. La direction a élaboré et tenu à jour des livres comptables, des registres, des contrôles internes, des pratiques de gestion et des systèmes d'information conçus pour offrir l'assurance raisonnable que les actifs sont protégés et contrôlés, que les ressources sont gérées de façon économique et efficiente aux fins de l'atteinte des objectifs de l'organisme, et que les opérations sont effectuées conformément à la *Loi sur la gestion des finances publiques* et aux règlements connexes, ainsi qu'aux politiques et aux obligations légales de l'ACFC.

La vérificatrice générale du Canada, qui est le vérificateur indépendant du gouvernement du Canada, a vérifié les états financiers de l'ACFC, et elle rend compte de sa vérification au ministre des Finances.

La commissaire de
l'Agence de la consommation en matière
financière du Canada,

Ursula Menke

La commissaire adjointe par intérim de
l'Agence de la consommation en matière
financière du Canada,

Susan Murray

Ottawa, Canada
Le 23 mai 2008

Auditor General of Canada
Vérificatrice générale du Canada

RAPPORT DU VÉRIFICATEUR

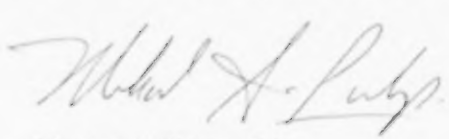
Au ministre des Finances

J'ai vérifié le bilan de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada au 31 mars 2008 et l'état des résultats, du résultats étendu et des bénéfices non répartis et l'état des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de l'Agence. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de l'Agence au 31 mars 2008 ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada.

Pour la vérificatrice générale du Canada,



Michael A. Pickup, CA
directeur principal

Ottawa, Canada
Le 23 mai 2008

Bilan

31 mars 2008

	Note	2008	2007
ACTIF			
À court terme			
Liquidités disponibles		923 361 $	1 476 015 $
Cotisations à recevoir		1 253 528	50 320
Cotisations constatées		—	128 244
Autres actifs		49 944	119 042
Immobilisations	5	376 756	285 163
TOTAL DE L'ACTIF		**2 603 589 $**	**2 058 784 $**
PASSIF			
À court terme			
Créditeurs et charges à payer		1 226 407 $	1 797 293 $
Produits reportés		1 050 823	—
Avantages sociaux futurs	7b	326 359	261 491
Total du passif		**2 603 589**	**2 058 784**
Avoir du Canada		—	—
TOTAL DU PASSIF ET DE L'AVOIR DU CANADA		**2 603 589 $**	**2 058 784 $**

Obligations contractuelles 9

Approuvé par :
La commissaire de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada,

Ursula Menke

Ursula Menke

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

État des résultats, du résultat étendu et des bénéfices non répartis

Exercice terminé le 31 mars 2008

	Note	2008	2007
PRODUITS			
Cotisations		6 931 811 $	8 025 626 $
Autres produits		10	13 618
Total des produits		**6 931 821**	**8 039 244**
CHARGES			
Salaires et avantages sociaux		4 394 360	4 142 349
Services professionnels		1 704 497	1 822 356
Locaux		715 424	594 860
Frais administratifs et autres		466 123	676 507
Gestion et technologie de l'information		340 311	509 745
Intérêts	8	135 831	166 329
Déplacements		119 190	127 098
Total des charges		**7 875 736**	**8 039 244**
Résultats d'exploitation avant le financement public et les sanctions administratives pécuniaires		**(943 915)**	**—**
Financement du gouvernement	11	943 915	—
Résultats d'exploitation avant les sanctions administratives pécuniaires		**—**	**—**
Sanctions administratives pécuniaires	10	76 000	101 000
Sanctions administratives pécuniaires réalisées pour le compte du gouvernement	10	(76 000)	(101 000)
Résultats d'exploitation nets et résultat étendu		**—**	**—**
BÉNÉFICES NON RÉPARTIS AU DÉBUT DE L'EXERCICE		**—**	**—**
BÉNÉFICES NON RÉPARTIS À LA FIN DE L'EXERCICE		**— $**	**— $**

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

État des flux de trésorerie

Exercice terminé le 31 mars 2008

	Note	2008	2007
FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS D'EXPLOITATION			
Encaissements provenant des institutions financières et d'autres ministères du gouvernement		8 411 892 $	7 360 815 $
Décaissements destinés aux fournisseurs et aux employés		(8 495 014)	(7 070 188)
Intérêts payés	8	(135 831)	(166 304)
Sanctions administratives pécuniaires non disponibles versées au Trésor	10	(76 000)	(101 000)
Liquidités générées par les (affectées aux) activités d'exploitation		**(294 953)**	**23 323**
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT			
Acquisition d'immobilisations	5	(257 701)	(104 510)
Liquidités affectées aux activités d'investissement		**(257 701)**	**(104 510)**
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT			
Nouveaux emprunts		4 000 000	5 000 000
Remboursements		(4 000 000)	(5 000 000)
Liquidités affectées aux activités de financement		**—**	**—**
DIMINUTION NETTE DES LIQUIDITÉS DISPONIBLES		**(552 654)**	**(81 187)**
LIQUIDITÉS DISPONIBLES AU DÉBUT DE L'EXERCICE		**1 476 015**	**1 557 202**
LIQUIDITÉS DISPONIBLES À LA FIN DE L'EXERCICE		**923 361 $**	**1 476 015 $**

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

Notes afférentes aux états financiers

Exercice terminé le 31 mars 2008

1. Mandat et objectifs

Le 24 octobre 2001, la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada* (la *Loi*) est entrée en vigueur, constituant l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (l'ACFC ou l'Agence). L'Agence de la consommation en matière financière du Canada est chargée de renforcer la surveillance des mesures de protection des consommateurs dans le secteur des services financiers sous réglementation fédérale et de diversifier les activités d'éducation des consommateurs. Elle est un organisme du gouvernement du Canada et, à ce titre, elle figure à l'annexe I.1 de la *Loi sur la gestion des finances publiques*.

Le mandat de l'ACFC est énoncé dans la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada* et il consiste en ce qui suit :

a) **superviser** les institutions financières pour s'assurer qu'elles se conforment aux dispositions visant les consommateurs qui leur sont applicables;
b) **inciter** les institutions financières à se doter de politiques et de procédures pour mettre en œuvre les dispositions visant les consommateurs qui leur sont applicables;
c) **surveiller** la mise en œuvre des codes de conduite volontaires accessibles au public qui sont adoptés par les institutions financières en vue de protéger les intérêts de leurs clients, et surveiller les engagements publics pris par les institutions financières en vue de protéger les intérêts de leurs clients;
d) **sensibiliser** les consommateurs aux obligations applicables aux institutions financières assujetties aux dispositions visant les consommateurs;
e) **favoriser**, en collaboration avec les ministères, sociétés mandataires ou organismes fédéraux ou provinciaux, les institutions financières et les organisations de consommateurs ou autres, la compréhension des services financiers et des questions qui s'y rapportent.

Le paragraphe 18(3) de la *Loi* prévoit que le secteur finance les coûts de fonctionnement de l'Agence au moyen de cotisations. Les activités de l'ACFC sont en règle générale entièrement financées de cette façon. L'ACFC est néanmoins autorisée à recevoir des crédits parlementaires conformément à l'autorisation donnée au paragraphe 13(3) de la *Loi*.

Les produits que l'ACFC tire des cotisations sont exigés conformément au *Règlement sur les cotisations des institutions financières (Agence de la consommation en matière financière du Canada)*, qui énonce la méthode servant à déterminer la cotisation de chaque institution.

L'Agence gère ses besoins en fonds de roulement en empruntant des fonds du gouvernement du Canada conformément à l'autorisation donnée au paragraphe 13(1) de la *Loi*.

2. *Changements de méthodes comptables*

a) Adoption de nouvelles normes comptables

Le 1er avril 2007, l'ACFC a adopté les nouveaux chapitres suivants du Manuel de l'Institut Canadien des Comptables Agréés (ICCA) : 1530, « Résultat étendu »; 3251, « Capitaux propres »; 3855, « Instruments financiers — comptabilisation et évaluation »; et 3861, « Instruments financiers — informations à fournir et présentation ». Ces chapitres établissent les normes relatives à la comptabilisation, à l'évaluation, à la divulgation et à la présentation des autres éléments du résultat étendu, des capitaux propres, des actifs financiers, des passifs financiers, des dérivés et des dérivés non financiers. Ces normes doivent être appliquées rétrospectivement sans retraitement des états financiers des exercices antérieurs, les ajustements transitoires étant comptabilisés dans le solde d'ouverture des bénéfices non répartis. Par conséquent, les chiffres correspondants des états financiers n'ont pas été retraités. Le 1er avril 2007, aucun ajustement transitoire n'avait été apporté au solde d'ouverture des bénéfices non répartis en raison de l'adoption de ces nouveaux chapitres. Les principaux changements de méthodes comptables découlant de l'adoption de ces nouvelles normes sont décrits ci-dessous.

Le chapitre 3855, « Instruments financiers — comptabilisation et évaluation » établit les critères de comptabilisation, de décomptabilisation, d'évaluation et de classement des instruments financiers. Selon la nouvelle norme, tous les instruments financiers doivent être classés dans l'une des catégories suivantes : actifs financiers détenus à des fins de transaction, détenus jusqu'à leur échéance, disponibles à la vente ou prêts et créances; et les passifs financiers détenus à des fins de transaction, ou comme autres passifs financiers. Selon les dispositions transitoires, lors de leur comptabilisation initiale, les actifs et les passifs financiers doivent être évalués à leur juste valeur. L'évaluation ultérieure et les variations de juste valeur dépendent de leur désignation ou de leur classement initial, selon les raisons pour lesquelles les instruments financiers ont été acquis et selon leurs caractéristiques. À l'exception de circonstances très limitées, le classement ne doit pas changer à la suite de la comptabilisation initiale. Les instruments financiers détenus à des fins de transaction sont ultérieurement évalués à leur juste valeur et tous les gains et pertes sont comptabilisés en résultat net dans l'exercice où ils se produisent. Les instruments financiers disponibles à la vente sont ultérieurement évalués à leur juste valeur et les gains et pertes découlant de la réévaluation sont inclus dans les autres éléments du résultat étendu jusqu'à ce que l'instrument ait été décomptabilisé ou qu'il ait subi une dépréciation et, dans ce cas, les montants seraient comptabilisés en résultat net. Les actifs financiers détenus jusqu'à leur échéance, les prêts et créances, et les autres passifs sont évalués ultérieurement au coût après amortissement.

En raison de l'adoption de ces normes, l'ACFC a désigné les liquidités disponibles comme étant détenues à des fins de transaction. Ses cotisations à recevoir sont classées comme prêts et créances, et les

créditeurs et charges à payer sont classés comme autres passifs financiers. Les catégories choisies n'ont pas exigé d'ajustement transitoire en vertu du chapitre 3855.

Lors de l'adoption du chapitre 3855, l'ACFC a examiné tous les contrats qui avaient été passés et qui étaient en cours le 31 mars 2008. Elle n'a trouvé aucun dérivé intégré devant être présenté séparément.

Le chapitre 1530, « Résultat étendu », décrit les exigences en matière de rapport et de divulgation, qui sont relatives au résultat étendu et à ses éléments. Le résultat étendu de l'ACFC est composé du résultat net et des autres éléments du résultat étendu. Le chapitre exige que certains gains et pertes non réalisés découlant de variations de juste valeur de certains instruments financiers qui, autrement, seraient comptabilisés en résultat net, soient présentés dans les autres éléments du résultat étendu jusqu'à ce que les instruments financiers aient été décomptabilisés. Tout nouveau solde des autres éléments du résultat étendu est alors comptabilisé en résultat net.

L'adoption de ce chapitre n'a pas d'incidence comptable sur l'ACFC, car il n'y a pas eu d'opérations devant être présentées dans les autres éléments du résultat étendu.

Le chapitre 3251, « Capitaux propres », établit les critères de présentation des capitaux propres et des variations de capitaux propres au cours de l'exercice considéré en raison de l'application du chapitre 1530, « Résultat étendu ».

L'adoption de ce chapitre n'a pas eu d'effet sur la présentation de l'avoir de l'ACFC, car il n'y a pas eu d'opérations devant être présentées dans les autres éléments du résultat étendu ni de variations de l'avoir.

b) Futurs changements comptables

Le 1er décembre 2006, l'ICCA a publié trois nouvelles normes comptables dans son Manuel : le chapitre 1535, « Informations à fournir concernant le capital »; le chapitre 3862, « Instruments financiers — informations à fournir »; et le chapitre 3863, « Instruments financiers — présentation ». Ces normes s'appliquent aux états financiers de l'ACFC à compter de l'exercice ouvert le 1er avril 2008. Le chapitre 1535 établit les informations que l'entité doit fournir : (i) les objectifs, politiques et procédures de gestion de son capital; (ii) des données quantitatives sur les éléments relevant de sa gestion du capital; (iii) si l'entité est soumise à des exigences concernant son capital; et (iv) si elle ne les a pas respectées, les conséquences. Les nouveaux chapitres 3862 et 3863 du Manuel, qui remplacent le chapitre 3861, « Instruments financiers — informations à fournir et présentation », révisent et élargissent les exigences relatives aux informations à fournir tandis que les exigences relatives à la présentation demeurent les mêmes. Ces nouveaux chapitres mettent davantage l'accent sur les informations relatives à la nature et à l'étendue des risques découlant des instruments financiers et sur la façon dont l'entité gère ces risques.

L'ACFC est en train d'évaluer l'effet de ces nouvelles normes sur ses états financiers.

3. Résumé des principales méthodes comptables

a) Présentation

Les présents états financiers ont été préparés conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada pour le secteur privé.

b) Comptabilisation des produits

L'Agence est tributaire des cotisations des institutions financières pour financer ses coûts de fonctionnement, y compris le coût des avantages sociaux futurs. L'ACFC rapproche ses produits de ses coûts de fonctionnement. Les cotisations qui ont été facturées, et au regard desquelles aucun coût n'a été engagé, sont inscrites au titre de produits reportés sur le bilan.

Les **cotisations** sont établies chaque année d'après une estimation des coûts de fonctionnement de l'exercice en cours et compte tenu d'un rajustement pour tout écart entre les coûts évalués pour l'exercice précédent et les coûts réels. Le processus de cotisation se déroule avant le 31 décembre de chaque année, conformément au paragraphe 18(1) de la *Loi*. Par conséquent, au 31 mars de chaque année, les montants peuvent avoir été perçus avant l'engagement des coûts ou, autrement, les fonds peuvent être dus à l'Agence pour financer ses coûts de fonctionnement.

Le commissaire de l'ACFC peut dresser des procès-verbaux de violation et imposer des **sanctions administratives pécuniaires**, lorsqu'il est d'avis qu'il y a eu violation des dispositions visant les consommateurs ou non-respect d'une entente de conformité conclue en vertu d'une loi figurant à l'annexe 1 de *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada*. Une sanction peut représenter jusqu'à 50 000 $ pour un particulier et 200 000 $ pour une institution. Les sanctions imposées par l'ACFC ne constituent pas des produits disponibles et doivent être versées au Trésor. Les fonds ne sont pas mis à la disposition de l'ACFC et ne figurent pas dans le solde des liquidités disponibles. En conséquence, les sanctions n'ont aucun effet de réduction sur le montant que l'ACFC impose au secteur pour financer ses coûts de fonctionnement.

c) Avantages sociaux futurs

i) Prestations de retraite

Les employés admissibles de l'ACFC participent au Régime de retraite de la fonction publique, géré par le gouvernement du Canada. Ils peuvent également toucher des prestations de retraite supplémentaires conformément à la *Loi sur les régimes de retraite particuliers*. Les prestations de retraite s'accumulent sur une période maximale de 35 ans, au taux de 2 % par année de service ouvrant droit à pension, multiplié par la moyenne des 5 meilleures années salariales consécutives. Les prestations sont intégrées à celles du Régime de pensions du Canada et du Régime de rentes du Québec, et elles sont indexées à l'inflation. Tant les employés que l'ACFC cotisent au Régime. La responsabilité de l'ACFC à l'égard du Régime se limite à ses cotisations. Les excédents ou les déficits actuariels sont constatés dans les états financiers du gouvernement du Canada, à titre de parrain du Régime.

ii) Indemnités de départ

Dans le cadre d'un régime d'indemnités de départ, lorsque leur emploi prend fin, les employés ont droit à certaines indemnités conformément à leurs conditions d'emploi. Le coût des indemnités s'accumule au fur et à mesure que les employés rendent les services ouvrant droit aux indemnités de départ. Ces indemnités sont la seule obligation de l'ACFC qui l'amène à effectuer des paiements ultérieurs.

Le coût des indemnités de départ est établi par calcul actuariel le 31 mars de chaque année, à l'aide de la méthode de répartition des indemnités au prorata des services. L'évaluation du passif est fondée sur un taux d'actualisation courant et d'autres hypothèses actuarielles, qui représentent les meilleures estimations à long terme de la direction concernant des facteurs comme les futures augmentations salariales et le taux de démission des employés. L'excédent de tout gain actuariel net (toute perte actuarielle nette) supérieur à 10 % de l'obligation au titre des indemnités est amorti sur la durée moyenne résiduelle d'activité des salariés actifs.

iii) Autres avantages futurs

Le gouvernement fédéral parraine divers autres régimes d'avantages futurs dont les employés actuellement en poste et les anciens employés peuvent bénéficier pendant leur emploi ou après avoir pris leur retraite. Le Régime de soins de santé de la fonction publique et le Régime de services dentaires pour les pensionnés sont les deux grands régimes dont les employés et les retraités de l'ACFC peuvent se prévaloir. Pour ces deux régimes également, la responsabilité de l'ACFC se limite à ses cotisations.

d) Liquidités disponibles

L'ACFC ne possède pas son propre compte bancaire. Toutes les opérations financières de l'Agence passent par le Trésor, un mécanisme bancaire administré par le receveur général du Canada. Les liquidités disponibles de l'ACFC représentent le montant que l'Agence a le droit de retirer du Trésor sans autre autorisation. Ce montant ne produit pas d'intérêts.

e) Cotisations à recevoir

Les cotisations à recevoir sont inscrites selon les montants devant être réalisés ultérieurement et elles représentent une créance de Sa Majesté.

f) Immobilisations

Toutes les immobilisations sont comptabilisées initialement au coût d'acquisition. L'amortissement des immobilisations est calculé selon la méthode linéaire et étalé sur la durée de vie utile estimative des éléments d'actif, de la façon suivante :

Catégorie d'immobilisations	Période d'amortissement
Mobilier et agencements	7 ans
Améliorations locatives	moindre de la durée de vie utile ou de la durée du bail
Logiciels	5 ans
Matériel de bureau	4 ans
Matériel informatique	3 ans

4. Incertitude relative à la mesure

La préparation des états financiers exige que la direction fasse des estimations et formule des hypothèses ayant une incidence sur les montants de l'actif, du passif, des produits et des charges présentés dans les états financiers. Au moment de la préparation des états financiers, la direction est d'avis que les estimations et les hypothèses sont raisonnables. Les éléments les plus importants pour lesquels on utilise des estimations et des hypothèses sont les coûts des avantages, le passif global au titre des indemnités de départ et la durée de vie utile des immobilisations. Les résultats réels pourraient différer largement des estimations.

5. Immobilisations

	Valeurs brutes comptables			Amortissement cumulé			Valeurs nettes comptables	
Catégorie	Solde d'ouverture	Ajouts	Solde de fermeture	Solde d'ouverture	Charge d'amortissement	Solde de fermeture	2008	2007
Mobilier et agencements	532 801 $	64 881 $	597 682 $	333 743 $	79 711 $	413 454 $	184 228 $	199 058 $
Améliorations locatives	435 560	83 744	519 304	382 843	47 083	429 926	89 378	52 717
Logiciels	91 075	—	91 075	73 361	13 459	86 820	4 255	17 714
Matériel de bureau	58 928	—	58 928	51 164	4 585	55 749	3 179	7 764
Matériel informatique	20 067	109 076	129 143	12 157	21 270	33 427	95 716	7 910
Total	**1 138 431 $**	**257 701 $**	**1 396 132 $**	**853 268 $**	**166 108 $**	**1 019 376 $**	**376 756 $**	**285 163 $**

6. Emprunt

L'ACFC finance ses activités courantes au moyen d'avances de fonds provenant du Trésor. Il n'y avait aucune avance de fonds au 31 mars 2008.

7. Avantages sociaux futurs

a) Prestations de retraite

L'ACFC et tous les employés admissibles cotisent au Régime de retraite de la fonction publique. Ce régime prévoit des prestations en fonction du nombre d'années de service et de la rémunération moyenne à la retraite. Les prestations sont pleinement indexées conformément à l'augmentation de l'indice des prix à la consommation. Les cotisations patronales estimatives versées durant l'exercice au Régime de retraite de la fonction publique se sont élevées à 401 828 $ (401 460 $ en 2007).

Conformément à la loi en vigueur, les cotisations de l'ACFC au Régime correspondent à 2,02 fois la cotisation des employés pour les salaires d'au plus 130 700 $ et à 7,3 fois la cotisation des employés pour les salaires excédant 130 700 $.

b) Indemnités de départ

Les données relatives au régime d'indemnités de départ de l'ACFC sont présentées dans le tableau qui suit.

	2008	2007
Obligation au titre des indemnités constituées, début de l'exercice	**365 928 $**	**358 428 $**
Coût des services rendus au cours de l'exercice	43 812	49 677
Intérêts débiteurs	16 479	15 836
Indemnités versées	(201)	(21 322)
Perte actuarielle	(34 462)	(36 691)
Obligation au titre des indemnités constituées, fin de l'exercice[1]	**391 556**	**365 928**
Perte actuarielle nette non amortie	(65 197)	(104 437)
Passif au titre des indemnités constituées	**326 359 $**	**261 491 $**

Charge nette du régime d'indemnités		
Coût des services rendus au cours de l'exercice	43 812 $	49 677 $
Intérêts débiteurs	16 479	15 836
Amortissement des pertes actuarielles nettes[2]	4 778	8 999
Charge nette du régime d'indemnités	**65 069 $**	**74 512 $**

[1] Le coût correspondant aux changements annuels apportés au passif au titre des indemnités constituées est recouvré au moyen des cotisations qui font l'objet de la note 3b afférente aux états financiers. Les montants perçus en sus des indemnités payées sont présentés dans le bilan, au titre des liquidités disponibles.
[2] La période d'amortissement représente la durée moyenne résiduelle d'activité des salariés actifs.

Un taux d'actualisation de 4,25 % (4,25 % en 2007) a été utilisé pour établir l'obligation de l'Agence au titre des prestations constituées. Aux fins de l'évaluation du coût des services rendus au cours de l'exercice et de l'obligation au titre des prestations constituées au 31 mars 2008, la meilleure estimation de la direction à l'égard de l'augmentation générale des salaires est une augmentation économique annuelle de 2,5 % pour les années du régime 2009 et 2010 inclusivement (2,0 % en 2007 pour l'année du régime 2008). Par la suite, on prévoit une augmentation économique annuelle de 2,0 % (2,0 % en 2007). La durée moyenne résiduelle d'activité des salariés actifs couverts par le régime d'indemnités est de 14 ans (14 ans en 2007).

8. Opérations entre apparentés

L'ACFC est liée par propriété commune à tous les ministères, organismes et sociétés d'État du gouvernement du Canada. L'Agence a conclu des ententes touchant la prestation de services avec plusieurs ministères et une société d'État pour obtenir des services importants dont elle et son personnel ont besoin pour remplir son mandat. À l'heure actuelle, l'ACFC travaille avec les partenaires suivants :

- Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC);
- Société d'assurance-dépôts du Canada (SADC);
- Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF).

De plus, l'ACFC effectue des opérations avec d'autres entités du gouvernement dans le cours normal de ses activités et selon les conditions commerciales usuelles qui s'appliquent à tous les particuliers et à toutes les entreprises. Le tableau qui suit résume l'incidence des opérations importantes entre apparentés de l'Agence sur les charges totales de l'exercice et les montants dus à (à recevoir de) ces apparentés, à la fin de l'exercice. Ces opérations sont évaluées d'après la valeur d'échange, c'est-à-dire la contrepartie établie et convenue par les apparentés.

	2008		2007	
Apparentés et nature du service fourni	**Charges**	**Somme à payer (à recevoir)**	**Charges**	**Somme à payer (à recevoir)**
TPSGC				
Locaux	459 837 $	— $	455 581 $	— $
Gestion et technologie de l'information	37 748	8 453	340 317	85 114
Services de traduction	130 095	24 899	89 474	9 323
Autres services	15 636	(7 987)	59 967	59 967
	643 316	25 365	945 339	154 404
Conseil du Trésor				
Avantages sociaux	777 344	27 939	747 757	3 243
SADC — Services professionnels				
Gestion du centre d'appels	412 157	—	399 764	—
BSIF — Services professionnels				
Services financiers	127 355	—	121 275	—
Services de ressources humaines	125 599	—	105 489	—
Services de vérification interne	69 150	69 150	85 000	85 000
Services de recherche	30 000	—	20 018	—
	352 104	69 150	331 782	85 000
Statistique Canada				
Détachement d'un employé	—	25 524	—	—
Ministère des Finances				
Intérêts sur emprunt du Trésor	135 831	10 623	166 329	—
Total	**2 320 752 $**	**158 601 $**	**2 590 971 $**	**242 647 $**

9. Obligations contractuelles

Le tableau qui suit fait état des obligations contractuelles découlant des ententes de services conclues par l'Agence avec divers ministères et une société d'État pour obtenir des services importants, ainsi que des paiements de location minimaux exigibles d'ici l'échéance du bail contracté par l'Agence pour ses locaux.

Exercice se terminant le 31 mars	Ententes de services	Contrat de location-exploitation	Total
2009	483 246 $	447 593 $	930 839 $
2010	492 258	—	492 258
2011	468 594	—	468 594
2012	477 576	—	477 576
2013	451 486	—	451 486
Total	**2 373 160 $**	**447 593 $**	**2 820 753 $**

10. Sanctions administratives pécuniaires

Les sanctions administratives pécuniaires imposées par l'ACFC ne constituent pas des produits disponibles et doivent être versées au Trésor. Les fonds ne sont pas mis à la disposition de l'ACFC et ne figurent pas dans le solde des liquidités disponibles. En conséquence, les sanctions n'ont aucun effet de réduction sur le montant que l'ACFC impose au secteur pour financer ses coûts de fonctionnement.

L'ACFC a perçu 76 000 $ (101 000 $ en 2007) de sanctions administratives pécuniaires au cours de l'exercice 2007-2008.

11. Financement du gouvernement

À compter de 2007-2008 et pour une période de deux ans, l'ACFC a droit à des crédits parlementaires conformément à l'autorisation donnée au paragraphe 13(3) de la *Loi*. Le financement a pour but d'élaborer et de diffuser du matériel didactique pour l'enseignement des connaissances financières de base, en particulier aux jeunes adultes, et pour faciliter la distribution du matériel en question et de l'information par l'intermédiaire de fournisseurs de services d'éducation financière. En 2007-2008, l'ACFC a reçu des crédits totalisant 943 915 $ (aucun crédit en 2007).

Annexes

Annexe A
Glossaire

Cadre de conformité
Cadre présentant la façon dont l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) s'y prend pour surveiller la conformité des institutions financières aux dispositions législatives visant les consommateurs et pour suivre de près leur respect des codes de conduite volontaires et des engagements publics.

Code de conduite
Code adopté par une institution financière ou une association du secteur et rendu public (par exemple dans son site Web) pour protéger les intérêts de ses clients ou membres. L'ACFC surveille les institutions financières sous réglementation fédérale pour s'assurer qu'elles respectent leurs codes de conduite volontaires.

Constat de conformité
Après avoir fait enquête sur une plainte, l'ACFC constate que les mesures prises par l'institution financière en cause sont conformes au code de conduite volontaire ou à l'engagement public de l'institution, qui régit de telles mesures.

Constat de non-conformité
À l'issue d'une enquête menée par l'ACFC, il est établi que les mesures prises par une institution financière donnée ne sont pas conformes aux conditions d'un code de conduite volontaire ou d'un engagement public qui lui est applicable.

Constat de non-violation
Après avoir fait enquête sur une plainte, l'ACFC constate que les mesures prises par l'institution financière en cause sont conformes aux obligations liées aux dispositions visant les consommateurs.

Déclaration sur les responsabilités envers la collectivité
Déclaration que chaque institution financière dont les capitaux propres se chiffrent à 1 milliard de dollars ou plus est tenue de publier chaque année en vertu de la loi et dont elle doit remettre une copie au commissaire de l'ACFC. La déclaration fait état de la contribution de l'institution à l'économie et à la société canadiennes.

Disposition visant les consommateurs
Disposition d'une loi ou d'un règlement fédéral définie comme étant une disposition visant les consommateurs en vertu de l'article 2 de la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada*. Lorsqu'elle est prescrite par règlement, une infraction à une telle disposition constitue une violation.

Document déposé
Document dont une institution financière sous réglementation fédérale doit déposer copie à l'ACFC aux termes de la législation (*Loi sur les banques, Loi sur les associations coopératives de crédit, Loi sur les sociétés d'assurances* ou *Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt*).

Dossier
Dossier ouvert par la Direction de la conformité et de l'application de l'ACFC relativement à une question de conformité, comme l'infraction présumée à une disposition visant les consommateurs, un code de conduite ou un engagement public. La Direction se charge de l'examen et de l'évaluation des circonstances se rapportant à la question de conformité.

Dossier en suspens
Cas de conformité faisant toujours l'objet d'une enquête de l'ACFC au 31 mars de l'année visée par le rapport.

Dossier fermé
Cas de conformité dont le dossier a été fermé entre le 1er avril et le 31 mars de l'année visée par le rapport.

Dossier ouvert
Cas pour lequel un dossier a été ouvert et versé dans le système de suivi de l'ACFC entre le 1er avril et le 31 mars de l'année visée par le rapport.

Engagement public
Engagement adopté par une institution financière et rendu public (par exemple dans son site Web) pour protéger les intérêts de ses clients. L'ACFC surveille les institutions financières sous réglementation fédérale afin de s'assurer qu'elles respectent leurs engagements publics.

Entente de conformité
Entente conclue entre le commissaire et la haute direction d'une institution financière, qui précise les mesures correctrices à prendre pour renforcer la conformité aux dispositions visant les consommateurs et fixe un délai pour la mise en œuvre des mesures.

Examen
Examen mené par l'ACFC, lorsque les circonstances l'exigent, pour convaincre le commissaire qu'une institution financière se conforme aux dispositions visant les consommateurs, ainsi qu'à son code de conduite ou à son engagement public. L'ACFC communique les résultats de ce genre d'examen au ministre des Finances.

Mesures de conformité
Série de mesures que le commissaire peut mettre en œuvre pour promouvoir la conformité aux dispositions visant les consommateurs lorsqu'il est établi qu'une institution a violé une disposition visant les consommateurs. Les mesures de conformité sont déterminées en fonction de chaque cas. Elles peuvent inclure des poursuites, amorcées au moyen d'un procès-verbal de violation, et s'accompagner d'une sanction administrative pécuniaire.

Plainte
Mécontentement exprimé par un consommateur, que ce soit verbalement ou par écrit, relativement à un secteur d'activité d'une institution financière.

Plainte signalée par une institution financière
Plainte relative à un code de conduite ou un engagement public ciblé par l'ACFC ou à une disposition visant les consommateurs, qui est reçue ou transmise à l'échelon désigné « à signaler » ou à un échelon supérieur du processus de traitement des plaintes d'une institution financière. Le cadre de conformité de l'ACFC exige que les institutions financières sous réglementation fédérale informent l'Agence de toute plainte à signaler (selon la définition énoncée dans le cadre de conformité).

Procédure de traitement des plaintes
Procédure que les institutions financières sous réglementation fédérale sont tenues de mettre en place, en vertu de la loi, pour traiter les plaintes qui leur sont présentées par des particuliers ayant demandé ou reçu des produits ou des services d'une institution financière au Canada. Les institutions financières doivent remettre une copie de leur procédure de traitement des plaintes à l'ACFC.

Procès-verbal de violation
Procès-verbal prescrit par la loi et dressé par le commissaire pour informer une institution financière qu'il y a des motifs raisonnables de croire qu'elle a violé une disposition visant les consommateurs. En vertu de la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada*, le procès-verbal doit mentionner le nom de l'institution qui a commis la violation, la nature de la violation et le montant proposé de la sanction administrative pécuniaire imposée par l'ACFC. Après avoir dressé un procès-verbal de violation et reçu les observations de l'institution en cause, le commissaire détermine, selon la prépondérance des probabilités, la mesure dans laquelle l'institution financière a commis la violation et, le cas échéant, dresse un avis de décision. L'avis de décision décrit la sanction administrative pécuniaire imposée. Le commissaire peut aussi rendre publique la violation.

Question abordée à l'échelle du secteur
Question de conformité considérée comme une question intéressant l'ensemble du secteur. L'institution convient d'apporter des changements pour renforcer la conformité.

Question abordée dans une entente de conformité
L'institution financière sous réglementation fédérale convient de conclure une entente de conformité sur la question à régler.

Question autre qu'une question de conformité
Il se pourrait qu'un cas ne constitue pas une question de conformité si, pour diverses raisons, il ne relève pas du mandat ou de la compétence de l'ACFC, ou date d'avant la création de l'ACFC (le 24 octobre 2001).

Question autre qu'une question de fond
Question qui semble être une violation, mais qui consiste en un incident mineur ou isolé, ou n'a que très peu de répercussions sur les consommateurs. Aucune violation n'est versée au dossier de l'institution financière, mais ce genre de question est suivi de près en vue d'établir des tendances.

Retrait
Retrait d'un cas parce que le consommateur ayant déposé la plainte l'a retirée ou n'a pas donné suite aux tentatives de l'ACFC visant à communiquer avec lui pour recueillir les faits nécessaires à la poursuite de l'enquête.

Sanction administrative pécuniaire
Sanction pécuniaire que le commissaire peut imposer après avoir établi qu'une violation a été commise. Le montant de la sanction peut atteindre 50 000 $ pour un particulier et 200 000 $ pour une institution (au 29 mars 2007). Le montant est déterminé en fonction de trois critères : la nature de l'intention ou de la négligence de l'auteur; la gravité du tort causé; et les antécédents de l'auteur.

Ventes liées avec coercition
Pratique soumettant un particulier à des mesures coercitives ou à des pressions injustifiées pour l'obliger à acquérir un produit ou un service auprès d'une personne, d'une banque ou d'une société affiliée afin d'obtenir un autre produit ou service de cette même source.

Violation
Contravention à une disposition visant les consommateurs définie au sens du *Règlement sur les violations désignées (Agence de la consommation en matière financière du Canada).*

Annexe B

Dispositions et règlements visant les consommateurs

La *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada* prescrit les dispositions visant les consommateurs des lois suivantes :

- *Loi sur les banques;*
- *Loi sur les sociétés d'assurances;*
- *Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt;*
- *Loi sur les associations coopératives de crédit.*

Le tableau suivant souligne quelques-unes des dispositions législatives visant les consommateurs qui sont administrées par l'Agence. Il indique aussi quels types d'institutions financières sous réglementation fédérale sont assujettis à chaque disposition.

Dispositions visant les consommateurs administrées par l'ACFC, et les institutions qui y sont assujetties

Type de disposition visant les consommateurs	Banques	Sociétés de fiducie et de prêt	Sociétés d'assurances	Associations de détail
Obligation de divulguer les intérêts et les frais applicables aux comptes de dépôt	X	X		X
Obligation de divulguer le coût d'emprunt	X	X	X	X
Obligation de se doter de procédures visant à protéger l'information concernant les clients (aucun règlement en vigueur)	X	X	X	X
Obligation d'ouvrir des comptes de dépôt de détail	X			
Obligation d'aviser les consommateurs que les dépôts ne sont pas assurés lorsque la banque n'est pas membre de la SADC	X			
Obligation d'offrir un compte standard à frais modiques (pas en vigueur) *N.B. Au lieu d'adopter un règlement pour officialiser cette disposition, huit institutions financières se sont engagées de leur plein gré à offrir un compte à frais modiques en respectant les lignes directrices établies par le gouvernement.*	X			
Droit du consommateur de fermer, sans frais, un compte de dépôt de détail ouvert par téléphone, dans les 14 jours suivant l'ouverture du compte	X	X		X
Interdiction d'imposer des frais pour l'encaissement des chèques du gouvernement du Canada	X	X		X

Dispositions visant les consommateurs administrées par l'ACFC, et les institutions qui y sont assujetties (suite)

Type de disposition visant les consommateurs	Banques	Sociétés de fiducie et de prêt	Sociétés d'assurances	Associations de détail
Obligation des institutions d'encaisser les chèques du gouvernement du Canada d'un montant maximal de 1 500 $, comme le prescrit la réglementation	X			
Obligation des institutions de donner un préavis avant de fermer une succursale de détail	X	X		X
Obligation de chaque institution dont les capitaux propres se chiffrent à 1 milliard de dollars ou plus de déposer une déclaration sur les responsabilités envers la collectivité	X	X	X	
Obligation des institutions de se doter d'une procédure de traitement des plaintes et d'en déposer une copie à l'ACFC	X	X	X	X
Obligation des institutions d'adhérer à un organisme distinct de règlement des plaintes		X	X	X
Restriction imposée aux institutions à propos des ventes liées avec coercition	X			
Obligation des institutions de fournir de l'information aux consommateurs, conformément à la réglementation (par exemple la réglementation concernant les frais relatifs aux comptes et les politiques concernant la retenue sur les chèques)	X	X	X	X
Droit du consommateur de rembourser les prêts par anticipation	X	X	X	X
Obligation des institutions d'informer les consommateurs au sujet de l'ACFC lorsqu'ils ont des plaintes concernant la conformité aux dispositions visant les consommateurs	X	X	X	X

Questions connexes	Banques	Sociétés de fiducie et de prêt	Sociétés d'assurances	Associations de détail
Obligation de l'ACFC de surveiller les codes de conduite et les engagements publics du secteur (par exemple les codes relatifs aux cartes de débit ou aux petites et moyennes entreprises)	X	X	X	X
Obligation de l'ACFC de rendre compte globalement, chaque année, du nombre de plaintes portées à son attention et de leur nature	X	X	X	X
Obligation des institutions de fournir de l'information au commissaire, au besoin	X	X	X	X
Obligation de mener, chaque année, un examen de conformité et d'établir un rapport	X	X	X	X
Capacité à conclure des ententes de conformité	X	X	X	X
Obligation de verser des cotisations pour financer les activités de l'ACFC	X	X	X	X
Capacité à désigner les contraventions pouvant donner lieu à des sanctions administratives	X	X	X	X

État des règlements liés aux dispositions visant les consommateurs et des règlements connexes

au 31 mars 2008

Titre des règlements	État	N° de référence
Règlement sur l'accès aux services bancaires de base	en vigueur	DORS/2003-184
Règlement sur la communication de la politique de retenue de chèques (banques)	en vigueur	DORS/2002-39
Règlement sur les renseignements relatifs aux réclamations (banques étrangères autorisées)	en vigueur	DORS/2001-370
Règlement sur les renseignements relatifs aux réclamations (banques)	en vigueur	DORS/2001-371
Règlement sur les renseignements relatifs aux réclamations (sociétés d'assurances canadiennes)	en vigueur	DORS/2001-373
Règlement sur les renseignements relatifs aux réclamations (sociétés d'assurances étrangères)	en vigueur	DORS/2001-372
Règlement sur les renseignements relatifs aux réclamations (associations de détail)	en vigueur	DORS/2001-374
Règlement sur les renseignements relatifs aux réclamations (sociétés de fiducie et de prêt)	en vigueur	DORS/2001-375
Règlement sur le coût d'emprunt (banques étrangères autorisées)	en vigueur	DORS/2002-262
Règlement sur le coût d'emprunt (banques)	en vigueur	DORS/2001-101
Règlement sur le coût d'emprunt (sociétés d'assurances canadiennes)	en vigueur	DORS/2001-102
Règlement sur le coût d'emprunt (sociétés d'assurances étrangères)	en vigueur	DORS/2001-103
Règlement sur le coût d'emprunt (associations de détail)	en vigueur	DORS/2002-263
Règlement sur le coût d'emprunt (sociétés de fiducie et de prêt)	en vigueur	DORS/2001-104
Règlement sur la communication des frais (banques étrangères autorisées)	en vigueur	DORS/99-278
Règlement sur la communication des frais (banques)	en vigueur	DORS/92-324
Règlement sur la communication des frais (associations de détail)	en vigueur	DORS/2003-297
Règlement sur la communication de l'intérêt (banques étrangères autorisées)	en vigueur	DORS/1999-272, modifié par DORS/2001-468
Règlement sur la communication de l'intérêt (banques)	en vigueur	DORS/1992-321, modifié par DORS/2001-469
Règlement sur la communication de l'intérêt (associations de détail)	en vigueur	DORS/2003-298
Règlement sur la communication de l'intérêt (sociétés de fiducie et de prêt)	en vigueur	DORS/1992-322, modifié par DORS/2001-470
Règlement sur la communication en cas de demande téléphonique d'ouverture de compte (banques étrangères autorisées)	en vigueur	DORS/2001-471
Règlement sur la communication en cas de demande téléphonique d'ouverture de compte (banques)	en vigueur	DORS/2001-472
Règlement sur la communication en cas de demande téléphonique d'ouverture de compte (associations de détail)	en vigueur	DORS/2003-299
Règlement sur la communication en cas de demande téléphonique d'ouverture de compte (sociétés de fiducie et de prêt)	en vigueur	DORS/2001-473
Règlement sur les cotisations des institutions financières (Agence de la consommation en matière financière du Canada)	en vigueur	DORS/2001-474

État des règlements liés aux dispositions visant les consommateurs et des règlements connexes (suite)

Titre des règlements	État	N° de référence
Règlement sur les violations désignées (Agence de la consommation en matière financière du Canada)	en vigueur	DORS/2002-101
Règlement sur la communication de l'intérêt sur les dépôts indiciels	en vigueur	DORS/2002-102
Règlement sur les préavis de fermeture de succursales (banques)	en vigueur	DORS/2002-104, modifié par DORS/2003-70
Règlement sur les préavis de fermeture de succursales (associations coopératives de crédit)	en vigueur	DORS/2002-105, modifié par DORS/2003-70
Règlement sur les préavis de fermeture de succursales (sociétés de fiducie et de prêt)	en vigueur	DORS/2002-106, modifié par DORS/2003-70
Règlement sur les avis relatifs aux dépôts non assurés	en vigueur	DORS/99-388, modifié par DORS/2002-338
Règlement sur la déclaration annuelle (banques, sociétés d'assurances, sociétés de fiducie et de prêt)	en vigueur	DORS/2002-133

Annexe C

Principaux codes de conduite et engagements publics sous la surveillance de l'ACFC

Codes de conduite

Code de conduite de l'Association des banquiers canadiens (ABC) pour les activités d'assurance autorisées
Ce code décrit les normes adoptées par les banques à l'intention des employés des succursales, qui sont chargés d'offrir de l'assurance crédit, voyage et accident personnel. Il traite de la formation, des renseignements à fournir, des pratiques de promotion, de la protection de la vie privée des clients et des recours qui sont à la disposition de ceux-ci.

Codes de conduite sur les relations des banques avec les petites et moyennes entreprises
Chaque banque élabore et applique son propre code aux relations d'affaires qu'elle entretient avec les petites et moyennes entreprises (PME) clientes. Tous les codes comprennent les éléments clés du modèle de code de conduite de l'ABC, dans lequel sont énoncées les normes minimales à respecter pour les banques qui traitent avec les PME.

Code de pratique canadien des services de cartes de débit (code relatif aux cartes de débit)
Ce code décrit les pratiques du secteur et les responsabilités des consommateurs et du secteur. Il a pour objectif de protéger les consommateurs canadiens qui utilisent les services de cartes de débit.

Principes régissant la protection des consommateurs dans le commerce électronique : le cadre canadien
Ces principes visent à guider les entreprises, les consommateurs et les gouvernements du Canada appelés à élaborer un cadre de protection des consommateurs dans le contexte du commerce électronique sur réseaux ouverts, dont Internet.

Engagements publics

Cartes de crédit
Plusieurs institutions financières se sont officiellement engagées à protéger les consommateurs contre l'utilisation non autorisée des cartes de crédit. Ces engagements traitent de la responsabilité des consommateurs en ce qui concerne les opérations frauduleuses.

Comptes à frais modiques
En février 2001, huit institutions financières canadiennes se sont engagées à offrir des comptes qui respectent les lignes directrices établies par le gouvernement fédéral pour faire en sorte que les Canadiens aient accès à des services bancaires abordables.

Documents hypothécaires rédigés en langage simple
Ces documents reflètent l'engagement des banques à accroître la clarté des documents hypothécaires résidentiels.

Engagement relatif au droit d'annuler l'achat d'un contrat de dépôt indiciel effectué par téléphone
Dans l'intérêt des consommateurs ayant acheté un contrat de dépôt indiciel par téléphone sans avoir reçu le document d'information réglementaire avant l'achat, sept institutions financières canadiennes se sont engagées à leur permettre d'annuler l'achat dans les 48 heures suivant la réception réelle ou présumée du document, selon la première occurrence.

Engagement relatif aux services non sollicités
Six institutions financières canadiennes se sont engagées à mettre en œuvre des procédures conçues pour protéger les consommateurs lorsque des services non sollicités leur sont offerts.

Lignes directrices applicables au transfert des régimes enregistrés
Il s'agit d'un engagement à respecter les modalités fixées à l'égard du temps maximal que les banques peuvent prendre pour assurer le transfert des régimes enregistrés comportant des instruments de dépôt.

Paiements en ligne
Il s'agit des engagements portant sur l'application des principes et des dispositions du Code de pratique canadien des services de cartes de débit en ce qui concerne les paiements en ligne imputés sur les comptes de dépôt des consommateurs. Ces engagements précisent les responsabilités des consommateurs et du secteur quant à l'utilisation des systèmes de paiement en ligne au Canada.

Retenue des fonds déposés par chèque
Il s'agit d'un engagement volontaire des banques canadiennes visant à ramener la durée maximale des retenues de fonds de dix à sept jours ouvrables, puis à quatre jours ouvrables une fois que sera entièrement mise en œuvre l'imagerie des chèques par voie électronique (prévue pour la fin de 2009). Cela s'applique aux chèques déposés par les particuliers dans leur compte de dépôt personnel et aux chèques déposés dans les comptes commerciaux des petites et moyennes entreprises.